



DOCUMENTO DE SEGURIDAD

Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS

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

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS
--------------------------	--

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

Control de Cambios:

Versión	Fecha de modificación	Revisado por

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 2

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS
--------------------------	---

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE.....	5
3. DEFINICIONES.....	6
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
5. DESARROLLO	8
5.1 MARCO LEGAL	8
5.2 DERECHO DE INFORMACIÓN	9
5.3 CONSENTIMIENTO DEL AFECTADO.....	10
5.4 DERECHO DE ACCESO.....	11
5.5 DERECHO DE RECTIFICACIÓN Y CANCELACIÓN	12
5.6 DERECHO DE OPOSICIÓN	13
5.7 DENEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN	13

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 3

1. Introducción

El presente procedimiento de seguridad describe los pasos y acciones a realizar por los departamentos implicados en el ámbito de la aplicación de los derechos de información (y consentimiento) en la recogida de datos, y de acceso, rectificación, cancelación y oposición que tienen todos los interesados, en orden a garantizar que se cumple con la normativa de protección de datos de carácter personal (LOPD) y seguridad de la información de NH Hotel Group.

Además se cubren dos importantes objetivos:

- Disponer de un adecuado y completo conocimiento respecto a los derechos adquiridos por los interesados según se estipula en la LOPD.
- Conocer los plazos y procedimientos para la ejecución de la gestión de dichos derechos por parte de los empleados de NH Hotel Group.

Los derechos de información (y consentimiento), acceso, rectificación, oposición y cancelación se configuran como uno de los ejes fundamentales sobre los que se articula la protección del honor, la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 18.4 de la Constitución Española.

Por cada uno de los derechos, que el interesado puede ejercer, se indican los pasos a seguir en función del tipo de solicitud recibida. De este modo se pretende tener acotadas las acciones y asegurar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

El control y verificación de la correcta aplicación de este procedimiento recae en el responsable de seguridad de la Entidad.

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS
----------------------------------	---

2. Alcance

El presente documento es de aplicación para todos aquellos repositorios de información de los que NH Hotel Group es responsable de los datos de proveedores. Con ello se entiende, aquella información de la que NH Hotel Group es responsable de garantizar la calidad de la misma, así como el correcto tratamiento de los derechos de información (y consentimiento), acceso, rectificación, cancelación y oposición que ejerzan proveedores.

El presente procedimiento será de aplicación a los sistemas de información y ficheros que traten datos de carácter personal de NH Hotel Group.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 5

3. Definiciones

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos.

Afectado o interesado: El afectado o interesado es la persona titular de los datos de carácter personal contenidos en el fichero.

Dato de carácter personal: Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables (Artículo 3 de la LOPD)

Toda información sobre una persona física identificada o identificable (el «interesado»); se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social (Directiva 95/46 del Parlamento Europeo y del Consejo)

Son datos de carácter personal el nombre y los apellidos, la matrícula..., es decir, todo dato que permita identificar a una persona física.

Asimismo, también se indica en la LOPD que “será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento” se trate de ficheros automatizados o en papel.

Fichero: Se entenderá por fichero todo conjunto organizado de datos independientemente de la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Derechos ARCO: Derechos de Acceso, rectificación, Cancelación y Oposición.

LOPD: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Responsable del Fichero LOPD: Persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.

Responsable de Seguridad: Persona o personas a las que el responsable del fichero ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las medidas de seguridad aplicables.

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS
----------------------------------	--

4. Documentos de referencia

La ejecución de este procedimiento permite cumplir, entre otros, conforme se establece en:

- Artículo 5 de la LOPD (Derecho de información en la recogida de datos).
- LOPD: Título III (Derecho de las Personas).
- RLOPD. Título II, Capítulo I (Calidad de los datos).
- RLOPD: Título II, Capítulo II (Consentimiento para el tratamiento de los datos y deber de información).
- Los artículos 91, 93 y 98 del RLOPD.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 7

5. Desarrollo

5.1 Marco legal

Según está recogido en diferentes artículos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas relacionadas con NH Hotel Group pueden ejercer los siguientes derechos:

- ❑ **Derecho de información:** Es el principalmente derecho que cualquier interesado tiene de ser informado previamente, de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de estos datos y de los destinatarios de la información.

Este derecho está definido en el artículo 5 de la LOPD como el “derecho a la información en la recogida de los datos”.

- ❑ **Derecho de acceso:** Es el que cualquier interesado puede ejercer para tener constancia de cuáles son los datos que sobre su persona tiene almacenados la entidad.

Este derecho está definido en el artículo 15.1 de la LOPD como el “derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos”.

Por otra parte, e igualmente contemplado en la LOPD, “el derecho de acceso sólo podrá ser ejercitado a intervalos no inferiores a 12 meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto, en cuyo caso podrán ejercitarlo antes”.

- ❑ **Derecho de rectificación:** Es el derecho que el interesado debe ejercer si desea modificar o actualizar sus datos personales.

El derecho de rectificación está previsto en el artículo 16 de la LOPD y, en virtud del mismo, el interesado tiene derecho a que “los datos de carácter personal que resulten inexactos o incompletos” y, en definitiva, “los datos de carácter personal que no sean tratados conforme a lo establecido en la Ley, sean rectificados”.

- ❑ **Derecho de cancelación:** Es el que debe ejercerse en el caso de que el interesado quiera proceder a la eliminación de sus datos, siendo la consecuencia práctica el bloqueo de estos datos.

Este derecho está contemplado también en el artículo 16 de la LOPD, establece que “la cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión”.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 8

- ❑ **Derecho de oposición:** Lo solicitará el interesado cuando quiera oponerse a algún tipo de tratamiento de sus datos personales (no necesariamente a todos los tratamientos que se realizan).

Este derecho de oposición está previsto en los artículos 6.4 y 30.4 de la LOPD y estipulan que el afectado “podrá oponerse al tratamiento de los datos de carácter personal cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal”. En ese caso sus datos “serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren”.

Asimismo, el RLOPD desarrolla, en su Título II (Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición) ciertos aspectos que deben ser tenidos en cuenta relacionados con el ejercicio de estos derechos.

5.2 Derecho de información

El afectado (cliente, proveedor o empleado) al que se le solicitan los datos debe ser previamente informado, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- ❑ De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- ❑ Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- ❑ De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- ❑ De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- ❑ De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior. Se adjunta cláusula tipo a incluir en estos casos (ver documento **A15.2 Contratos tipo de la compañía**)

Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de la existencia del fichero, su finalidad, sus destinatarios, de la posibilidad de ejercer sus derechos ARCO, y de la identidad y dirección del responsable del tratamiento (o su representante).

Excepciones:

No será de aplicación lo dispuesto anteriormente, cuando expresamente una ley lo prevea, cuando el tratamiento tenga fines históricos, estadísticos o científicos, o cuando la información al interesado resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados, a criterio de la Agencia de Protección de Datos o del organismo autonómico equivalente, en consideración al número de interesados, a la antigüedad de los datos y a las posibles medidas compensatorias.

Asimismo, tampoco regirá lo dispuesto en el apartado anterior cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, en cuyo caso,

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 9

nh HOTEL GROUP	DOCUMENTO DE SEGURIDAD Normativa de seguridad de los datos de carácter personal Anexo XVI – GESTIÓN DE DERECHOS
--	---

en cada comunicación que se dirija al interesado se le informará del origen de los datos y de la identidad del responsable del tratamiento así como de los derechos que le asisten.

Custodia:

El responsable del tratamiento se encuentra obligado a conservar el soporte en el que conste el cumplimiento del deber de informar.

Para el almacenamiento de los soportes, el responsable del fichero o del tratamiento podrá utilizar medios informáticos o telemáticos. Por lo tanto, el responsable se encuentra autorizado a realizar un escaneo de los mismos siempre y cuando, se garantice que en dicho proceso no ha mediado alteración de los soportes originales.

5.3 Consentimiento del afectado

El responsable del tratamiento deberá obtener el consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos de carácter personal salvo en aquellos supuestos en que el mismo no sea exigible con arreglo a lo dispuesto en las leyes.

La solicitud del consentimiento deberá ir referida a un tratamiento o serie de tratamientos concretos, con delimitación de la finalidad para los que se recaba, así como de las restantes condiciones que concurran en el tratamiento o serie de tratamientos.

Cuando se solicite el consentimiento del afectado para la cesión de sus datos, éste deberá ser informado de forma que conozca inequívocamente la finalidad a la que se destinarán los datos respecto de cuya comunicación se solicita el consentimiento y el tipo de actividad desarrollada por el cesionario. En caso contrario, el consentimiento será nulo.

Corresponderá al responsable del tratamiento la prueba de la existencia del consentimiento del afectado por cualquier medio de prueba admisible en derecho.

El consentimiento podrá ser:

- ❑ **Tácito:** siempre y cuando no sean datos especialmente protegidos (es decir, si se trata de datos de nivel básico o medio).
- ❑ **Explicito:** el consentimiento expreso, “exige que se declare de forma clara e inequívoca por parte del interesado que acepta o consiente el tratamiento o la cesión de los datos que se le informa, mediante la expresión de su voluntad, que podrá ser por escrito, verbalmente, mediante comunicación telemática o por cualquier otro medio”.

Este consentimiento únicamente debe reclamarse en aquellos supuestos en los que se trata datos de nivel alto (excepto los relativos a ideología, afiliación sindical, religión y creencias).

Si se trata de datos de ideología, afiliación sindical, religión y creencias, es necesario que el consentimiento no sólo sea expreso, sino además por escrito.

Excepciones

No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 10

finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la LOPD, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.

Datos de tratamiento especial

Se distinguen las siguientes casuísticas:

- ❑ De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 16 de la Constitución, nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias. Cuando en relación con estos datos se proceda a recabar el consentimiento, se advertirá al interesado acerca de su derecho a no prestarlo.
- ❑ Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente (o bien cuando dicho tratamiento resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, o cuando su tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado estuviera física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento).
- ❑ Quedan prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o vida sexual.
- ❑ Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas sólo podrán ser incluidos en ficheros de las Administraciones públicas competentes en los supuestos previstos en las respectivas normas reguladoras.

5.4 Derecho de acceso

El afectado (cliente, proveedor o empleado) tiene el derecho a solicitar información sobre sus datos personales que estén en ficheros propiedad de NH Hotel Group. El derecho de acceso se puede facilitar mediante directa visualización de su registro en el fichero, en las instalaciones de la Entidad, o a través de medios escritos en papel o electrónicos, incluyendo el correo electrónico.

El acceso debe ser solicitado por el afectado mediante solicitud escrita a la empresa responsable del fichero. El responsable del fichero resolverá la aceptación o no de la petición de acceso en el plazo máximo de un mes, a contar desde la recepción de la solicitud.

En el caso de que se considere que la situación de la solicitud es adecuada, el Responsable de Seguridad responderá al afectado siguiendo para ello los siguientes pasos:

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 11

- ❑ Obtener los datos del afectado existentes en el/los fichero/s.
- ❑ Enviar los datos al afectado en el plazo máximo de 30 días a contar desde la recepción de la solicitud en la entidad, por escrito y con acreditación de su envío, en la que consten todos y cada uno de los datos del afectado que se encuentren en el /los fichero/s y de los que de éste puedan derivarse, indicando asimismo:
 - El origen de estos datos.
 - Los cesionarios de los mismos (si procede).
 - La especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron los datos.

Estos datos se entregarán de forma clara y legible.

Solamente podrá denegarse el acceso cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del afectado, no se haya acreditado su posible representación o bien cuando una Ley o una norma de rango comunitario así lo prevea.

Se ha habilitado un modelo de formulario para el ejercicio de los derechos ARCO (ver documento **A15.2 Cláusulas tipo de la compañía**).

5.5 Derecho de rectificación y cancelación

El derecho de rectificación y/o cancelación debe ser ejercido y solicitado por el afectado o su representante legal, expresamente, mediante cualquier medio que garantice la identificación de dicho afectado (por escrito y fotocopia DNI) o certifique su representación y acreditando, en su caso, los datos a rectificar.

De acuerdo con el RLOPD, debemos hacer efectivas las cancelaciones y rectificaciones, así como su denegación por motivos legales en un plazo de 10 días naturales desde la recepción de la petición del afectado, y comunicárselo por escrito de forma que podamos acreditar el envío y su recepción.

Si los datos hubieran sido cedidos o estuvieran en poder de terceros para su tratamiento, NH Hotel Group deberá comunicárselo para que realicen las mismas rectificaciones o cancelaciones.

La cancelación dará lugar a la supresión inmediata de los registros del afectado. En los casos en que, siendo procedente la cancelación de los datos, no sea posible su extinción física, tanto por razones técnicas como por causa del procedimiento o soporte utilizado, NH Hotel Group procederá al bloqueo de los datos, con el fin de impedir su ulterior proceso o utilización.

Se exceptúa, no obstante, el supuesto en que se demuestre que los datos han sido recogidos o registrados por medios fraudulentos, desleales o ilícitos, en cuyo caso, la cancelación de los mismos comportará siempre la supresión inmediata, y nunca bloqueo de los mismos.

La referida supresión se realizará, en cualquier caso, cuando estén extinguidas posibles obligaciones contractuales o que la ley imponga sobre mantenimiento de documentos.

Se ha habilitado un modelo de formulario para el ejercicio de los derechos ARCO (ver documento **A15.2 Cláusulas tipo de la compañía**).

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 12

5.6 Derecho de oposición

El derecho de oposición a determinados tratamientos de datos de carácter personal, debe ser ejercido y solicitado por el afectado o su representante legal, expresamente, mediante cualquier medio que garantice la identificación de dicho afectado (por escrito y fotocopia DNI) o certifique su representación.

Sobre el ejercicio del derecho de oposición, el RLOPD establece también un plazo de 10 días para resolver a contar desde la recepción de la solicitud.

Asimismo, el artículo 36 de RLOPD establece el derecho de oposición a las decisiones basadas únicamente en un tratamiento automatizado de datos destinados a evaluar determinados aspectos de la personalidad del interesado, tales como su rendimiento laboral, crédito, fiabilidad o conducta.

No obstante, los afectados podrán verse sometidos a estas decisiones cuando dicha decisión:

- Se haya adoptado en el marco de la celebración o ejecución de un contrato a petición del interesado, siempre que se le otorgue la posibilidad de alegar lo que estimara pertinente, a fin de defender su derecho o interés. En todo caso, NH Hotel Group deberá informar previamente al afectado, de forma clara y precisa, de que se adoptarán las decisiones y cancelará los datos en caso de que no llegue a celebrarse finalmente el contrato.
- Esté autorizada por una norma con rango de Ley que establezca medidas que garanticen el interés legítimo del interesado.

Se ha habilitado un modelo de formulario para el ejercicio de los derechos ARCO (ver **A15.2 Cláusulas tipo de la compañía**).

5.7 Denegación de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

El interesado puede reclamar ante la AEPD en caso de que le sea denegado su derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición, o bien si transcurridos los plazos estimados para ello, no reciba contestación alguna a la solicitud cursada.

El Responsable de NH Hotel Group solo puede denegar el acceso a los ficheros cuando:

- El afectado ya ha ejercitado su derecho en un intervalo inferior a doce meses y no se acredite un interés legítimo al efecto.
- La solicitud ha sido formulada por una persona distinta del afectado.
- Cuando exista un Ley o una norma de rango comunitario que así lo establezca.

NH Hotel Group solo puede denegar la rectificación o cancelación de los ficheros cuando:

- No se justifican las razones que amparan la rectificación o cancelación solicitada.
- La cancelación cause un perjuicio a intereses legítimos del afectado o de terceros.
- Existe una obligación de conservar los datos.
- Cuando exista un Ley o una norma de rango comunitario que así lo establezca.

Documento de uso interno y confidencial propiedad de NH Hotel Group	ANEXO XVI-GESTIÓN DE DERECHOS
Fecha última actualización: Noviembre 2015	Página 13