

Medidas técnicas y organizativas para Shred-it Última actualización: 15 de septiembre de 2022

Teniendo en cuenta la tecnología, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como el riesgo de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, Stericycle, Inc. ("Stericycle") aplicará las siguientes medidas técnicas y organizativas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a los riesgos. Al evaluar el nivel adecuado de seguridad, Stericycle considera los riesgos que presenta el tratamiento de que los datos se destruyan de forma accidental o ilegal, de que se pierdan, se alteren o se revelen sin autorización o se acceda a los datos personales transmitidos, almacenados o tratados de otro modo.

Este documento describe las medidas y los controles de seguridad técnicos y organizativos aplicados por Stericycle para proteger los datos personales y garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad permanentes de los productos y servicios de Shred-it.

Shred-it se especializa en proporcionar un servicio de destrucción a medida que permite a las empresas cumplir con la legislación y garantiza que la información de los clientes, los empleados y la información confidencial de la empresa se mantenga siempre segura. A través de los estrictos procesos de la cadena de custodia de Shred-it, la tecnología portátil y el servicio fiable de destrucción in situ y fuera de las instalaciones, así como una red global de instalaciones de servicio locales, ofrecemos nuestros servicios de destrucción segura para el material confidencial de los clientes (**customer confidential material, CCM**). El CCM incluye papel, medios de almacenamiento electrónico (por ejemplo, DVD, CD, cintas y discos duros), así como otros productos de clientes (por ejemplo, uniformes, zapatos y matrículas) con frecuencia y ad hoc.

Proceso de trituración y reciclaje in situ

Shred-it ofrece un servicio seguro de trituración in situ, que presta un representante de servicio al cliente (**Customer Service Representative, CSR**). Este llega a la ubicación del cliente en una fecha designada y previamente acordada, en un vehículo de trituración con el logotipo de Shred-it, con el uniforme de Shred-it y una identificación con foto en la capa más externa de la ropa.

PASO 1: El personal del cliente deposita el CCM en los contenedores seguros y cerrados para su custodia. El personal puede depositar en los contenedores papel que contenga clips y grapas, ya que estos serán destruidos por las potentes trituradoras de corte transversal de Shred-it. El CCM que no sea de papel (CD, cintas, discos duros, etc.) se recoge y destruye por separado.

PASO 2: Según el programa del cliente, un camión de destrucción de Shred-it llega a un lugar en un horario previamente acordado para garantizar que la información confidencial no se almacene más tiempo del necesario.

PASO 3: El CSR de Shred-it se identificará ante un contacto designado por el cliente. Los CSR verifican qué contenedores deben ser atendidos a través de la información proporcionada en su dispositivo portátil o en la hoja de ruta. Cualquier cambio en la información es registrado por el CSR durante el servicio. El contenido de los contenedores se retira por completo de las consolas cerradas y se coloca directamente en un contenedor de recogida seguro. La manipulación por parte del CSR de los papeles, materiales o productos de los clientes se limita a la transferencia física de un contenedor asegurado a otro y no implica que tenga que examinar partes individuales. El dispositivo portátil dirigirá al CSR a todos los contenedores en el sitio del cliente sin causar ninguna interrupción al personal del cliente.

PASO 4: Una vez finalizada la recogida de artículos para su destrucción, el CSR de Shred-it volverá a cerrar cada contenedor de recogida y, a continuación, obtendrá una firma del contacto designado del cliente en el dispositivo portátil. Posteriormente, se envía por correo electrónico al contacto designado del cliente un Certificado de destrucción en el que se indica el número y el tipo de unidades suministradas para su destrucción.

PASO 5: El CSR de Shred-it regresará entonces al camión de destrucción de Shred-it con el contenedor de recogida asegurado, donde los artículos del cliente se cargan en la tolva de la trituradora del camión in situ y se destruyen, creando un material triturado irreconocible. El CSR abandonará el lugar cuando todos los artículos del cliente se hayan destruido.

PASO 6: Al final del día, el material de papel triturado irreconocible se lleva a las instalaciones de servicio seguras de Shred-it, donde se embala y se transporta a un gestor final de reciclaje para ser reciclado en productos domésticos como pañuelos y rollos de papel higiénico. Los medios electrónicos destruidos y otro CCM que no sean papel los eliminan proveedores asociados, de forma adecuada y de conformidad con los requisitos locales, quienes tienen acuerdos de eliminación responsable para gestionar/recuperar.

Proceso de trituración y reciclaje fuera de las instalaciones

Shred-it ofrece un servicio seguro de trituración y reciclaje fuera de las instalaciones. Este servicio lo lleva a cabo un CSR con certificado de seguridad que llegará a la ubicación del cliente en una fecha designada y programada de antemano en un

vehículo de recogida con el logotipo de Shred-it, con el uniforme de Shred-it y una identificación con foto en la capa más externa de la ropa.

PASO 1: El proceso comienza cuando el personal del cliente coloca el CCM en el contenedor seguro con llave. Ahí se mantiene hasta su destrucción. El personal puede depositar el material que contenga clips y grapas en los contenedores de Shred-it, ya que estos serán destruidos por las potentes trituradoras. El CCM que no sea papel (CD, cintas, discos duros, etc.) se recoge y destruye por separado.

PASO 2: De acuerdo con el programa del cliente, el vehículo de recogida de Shred-it llegará a la ubicación del cliente en un horario previamente acordado para garantizar que el CCM no se almacene más tiempo del necesario (de acuerdo con las leyes y normativas de protección de datos).

PASO 3: El CSR de Shred-it se identificará ante el contacto designado por el Cliente antes de vaciar los contenedores. Los CSR verifican qué contenedores deben ser atendidos a través de la información proporcionada en su dispositivo portátil o en la hoja de ruta. Cualquier cambio en la información es registrado por el CSR durante el servicio.

PASO 4: El CSR de Shred-it volverá a cerrar cada contenedor de recogida y, a continuación, obtendrá una firma del contacto designado por el cliente en el dispositivo portátil. Posteriormente, se envía por correo electrónico al contacto un Certificado de destrucción en el que se indica el número y el tipo de unidades atendidas para su destrucción.

PASO 5: A continuación, todo el CCM se llevará al vehículo de recogida segura de Shred-it. El área de almacenamiento del camión se desbloquea y el CSR traslada el material a su vehículo y asegura la carga. Una vez hecho esto, el CSR se asegura de que el camión esté cerrado y no se pueda acceder a él. Al terminar la ruta, el vehículo se devuelve a las instalaciones con alarma de Shred-it. Allí, el CSR descarga el vehículo en el almacén de seguridad.

PASO 6: A continuación, todo el CCM se tritura en una trituradora de las instalaciones.

Todo el material de papel triturado irreconocible se embala en el almacén de Shred-it y se transporta a un gestor final de reciclaje previamente aprobada, donde el material se recicla en productos domésticos como pañuelos y rollos de papel higiénico. Los soportes electrónicos destruidos y otro CCM que no sea papel los eliminan proveedores asociados, de forma adecuada y de conformidad con los requisitos locales, quienes tienen acuerdos de eliminación responsable para gestionar/recuperar.

Cómo garantizamos la confidencialidad de nuestros Servicios Shred-it:

Servicio Shred-it Secure: instalaciones de destrucción

- Todas las instalaciones de servicio de Shred-it adoptan medidas para garantizar la seguridad de todos los materiales confidenciales que se llevan allí para su destrucción y reciclaje fuera de las instalaciones. Cuando se utiliza el servicio fuera de las instalaciones de Shred-it, los materiales confidenciales se guardan en una instalación de alta seguridad que contiene una alarma contra intrusos, que cubre todas las áreas de trituración y almacenamiento, y está conectada a una central receptora. Todas las instalaciones de trituración cuentan con equipos de grabación de CCTV (para las zonas en las que está legalmente permitido) en todas las zonas de descarga, almacenamiento y trituración, y conservan las imágenes durante un periodo determinado.
- Todas las puertas exteriores están aseguradas con cerraduras de alta seguridad y tienen entrada restringida. Todas las puertas están controladas por sistemas de activación con llavero remoto que solo permiten la entrada al personal autorizado. Shred-it documenta a quién se entregan los llaveros para garantizar que solo los tiene el personal autorizado y se recuperan cuando es necesario.
- Todos los visitantes firman a la entrada y a la salida, así como también firman un acuerdo de confidencialidad en el que se comprometen a respetar los procedimientos de Shred-it. Todos los visitantes reciben una orientación para que conozcan los procedimientos de emergencia y las normas del centro y son acompañados en todo momento. Las áreas clave de las operaciones de Shred-it están restringidas y los visitantes no pueden verlas.

Vehículos Shred-it

- Todos los vehículos de destrucción in situ de Shred-it llevan a bordo trituradoras industriales, protegidas por derechos, de varios bordes y de corte transversal, que Trituran los materiales en fragmentos, que luego se mezclan automáticamente en la parte trasera del vehículo con la trituradora, para que todo el material confidencial sea ilegible e imposible de recrear en su forma original.
- Todos los vehículos utilizados para el traslado o la destrucción de los materiales confidenciales del cliente están totalmente cerrados con llave.
 - Todos los camiones de recogida propios o alquilados por Shred-it están equipados con un paquete de seguridad mejorado que puede incluir lo siguiente: sistemas de alarma, cerraduras o candados de alta seguridad.
 - Estas unidades llevan el logotipo de Shred-it y se bloquean en todo momento cuando el CSR no está entrando o saliendo del vehículo.

- Salvo en caso de emergencia, no se permite el acceso de ninguna persona no autorizada a la cabina, la carrocería, la caja, la carga útil o el elevador trasero del vehículo.
- Ninguna persona no autorizada podrá ser transportada como pasajero en ningún momento, salvo en caso de emergencia.
- Cada vehículo puede transportar una gran cantidad de papel triturado.
- Todos los CSR realizan controles de seguridad en sus vehículos antes de salir de las instalaciones y a su regreso diariamente, para asegurarse de que el vehículo está en pleno funcionamiento, es apto para su uso y cumple con el estándar de calidad y seguridad requerido por Shred-It.
- Todos los vehículos de Shred-it siguen programas de mantenimiento y un plan de servicio anual.
- Todos los vehículos son rastreados por GPS (de acuerdo con las leyes aplicables), lo que proporciona una capa adicional de seguridad al permitir a Shred-it saber dónde están los materiales confidenciales del cliente en todos los puntos del proceso.

Equipo de seguridad Shred-it

- Shred-it dispone de diferentes contenedores con cerradura de varios tamaños que pueden suministrarse a los clientes para almacenar materiales confidenciales antes de su destrucción.
- **Consolas Shred-it:** Las consolas de tamaño estándar, de sobremesa y las miniconsolas cuentan con las siguientes características:
 - Ranura de alimentación de seguridad: las consolas tienen ranuras biseladas capaces de aceptar una cantidad relativamente alta de documentos a la vez y, al mismo tiempo, garantizar que los papeles no puedan ser recuperados por una mano humana una vez depositados.
 - Cerradura con llave: solo una persona autorizada (el CSR de Shred-It o el empleado designado por el cliente) con una llave puede acceder al contenido de las consolas.
- **Shred-it Totes (cuando están disponibles): se componen de las siguientes características:**
 - Ranura de alimentación de seguridad: tapa estándar con ranura de papel frontal y bloqueo
 - Posibilidad de cierre: sistema de cierre con pestillo o mecanismo de cierre interno de la tapa
 - Contenedores de servicio: las consolas tendrán un forro interno de cartón o una bolsa de seguridad de nailon que contenga los papeles depositados. El CSR de Shred-it transferirá de forma segura el material desde el interior o la bolsa a un contenedor con ruedas cerrado que se utiliza para llevar el material al camión. Para la comodidad del personal del cliente, se colocan pegatinas en todas las consolas en las que se indica claramente lo que se puede y no se puede colocar dentro, junto con un número para llamar a Atención al cliente de Shred-it, en caso de que necesiten ayuda.

Cómo garantizamos la integridad y la disponibilidad de nuestros servicios:

Además de lo anterior:

- **Evaluaciones de riesgo**
 - Llevamos a cabo evaluaciones de riesgo periódicas de los equipos y procesos de Shred-it para garantizar la seguridad de la entrega de bienes y servicios. Entre ellas se encuentran las evaluaciones de riesgo sobre el uso de todas las trituradoras, los procedimientos de manipulación y el funcionamiento de los vehículos Shred-it.
- **Certificado de destrucción**
 - Como parte de nuestro deber continuo de atención a nuestros clientes, Shred-it facilitará un Certificado de destrucción como parte del Certificado de servicio al cliente cuando haya finalizado cada servicio. Esto confirma que Shred-it ha tomado medidas para mantener la integridad de su proceso de recogida para la destrucción y ha cumplido con su deber de cuidado al eliminar los materiales confidenciales del cliente de conformidad con las leyes y normativas aplicables.
 - El Certificado de destrucción se proporciona gratuitamente como parte del servicio Shred-it. El contenido del Certificado de destrucción variará en función de los requisitos normativos y jurídicos locales y puede mostrar los siguientes tipos de información:
 - El número de contenedores o equipos suministrados.
 - La fecha y la hora del servicio.
 - Nombre y firma del cliente.
 - Dirección del cliente.
 - El nombre y la firma del CSR.
 - Las instalaciones de Shred-it que prestarán servicio al cliente (cuando se produce el tratamiento fuera de las instalaciones).
 - El número de licencia de transportista de residuos de Shred-it junto con su número de referencia de exención de residuos
- **Selección de personal**
 - Todos los empleados de Shred-it son evaluados antes de ser contratados, para garantizar su idoneidad para desempeñar sus responsabilidades laborales.

- Al comenzar a trabajar y de forma continuada, todos los empleados deben leer, firmar y cumplir el Acuerdo de confidencialidad de Shred-it, para garantizar que todos los empleados conocen sus obligaciones y deberes.
- **Formación Shred-it**
 - Cada puesto de trabajo dentro de Shred-it ha sido evaluado en cuanto a los requisitos de formación específicos para garantizar un alto nivel de competencia en toda la plantilla. Cuando se requiere formación, Shred-it organiza y evalúa la competencia de la persona antes de permitirle realizar operaciones críticas. El personal que lleva a cabo los servicios de trituración está formado sobre las prácticas adecuadas de protección de datos y el tratamiento de datos personales.
 - Todos los CSR de Shred-it firman documentos para confirmar que han recibido formación sobre incidentes con vehículos, procedimientos de accidentes personales, manipulación/elevación segura y funcionamiento seguro de la trituradora, y todos los elementos de las operaciones de salud y seguridad los evalúa un supervisor.
 - Todos los conductores cuentan con los permisos o certificaciones necesarios para manejar el vehículo que se le ha asignado y ha recibido formación interna para conducir de forma segura.
- **Incidentes de seguridad de datos**
 - Existe un procedimiento interno que los empleados deben seguir en relación con los incidentes de seguridad para garantizar que los incidentes identificados se manejan y notifican de forma oportuna.

Cómo comprobamos/evaluamos periódicamente la eficacia de nuestras medidas técnicas y organizativas para contribuir a garantizar la seguridad del tratamiento:

Además de las evaluaciones de riesgo periódicas y las necesidades de formación continua del personal descritas anteriormente:

- **Revisión del cumplimiento**
 - Shred-it revisa periódicamente si las medidas técnicas y organizativas descritas anteriormente se aplican adecuadamente y son respetadas por sus empleados.
- **Acreditaciones y membresías de Shred-it**
 - Siempre nos esforzamos por mejorar nuestros servicios y, para ello, contamos con las siguientes acreditaciones y pertenecemos a asociaciones del sector para mantenernos al día con la legislación vigente y las mejores prácticas:
- **América del Norte y Australia:**
 - **Certificado NAID AAA.** La NAID AAA verifica las calificaciones de Shred-it como proveedor certificado de destrucción de información a través de un completo programa de auditorías programadas y no anunciadas. La certificación AAA significa que Shred-it cumple numerosas leyes y normativas que exigen la protección de la información confidencial de los clientes.

España:

- **Certificado ISO 14001: 2015:** Sistema de Gestión Ambiental
- **Certificado ISO 9001:2015:** Sistema Integrado de Gestión de la Calidad
- **Certificado ISO 45001: 2018:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- **Certificado UNE-EN 15713: 2010:** Destrucción Segura del Material Confidencial

Reino Unido:

- **ISO 9001:2008.** Esta certificación del sistema de gestión de calidad permite a Shred-it demostrar su compromiso con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Los clientes pueden estar seguros de que Shred-it está mejorando continuamente sus sistemas de gestión de la calidad e integrando las realidades de un mundo cambiante.
- **ISO 14001:2004.** Esta certificación del sistema de gestión medioambiental demuestra el compromiso de Shred-it con el medio ambiente. La norma proporciona directrices sobre cómo Shred-it puede gestionar los aspectos medioambientales de sus actividades empresariales de forma más eficaz, teniendo en cuenta la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente y las necesidades socioeconómicas.
- **BS EN 15713.** Este código de buenas prácticas describe los principales requisitos de una empresa profesional de destrucción de información y la importancia de la seguridad. Shred-it se evalúa con respecto a estos requisitos como parte de su auditoría externa ISO 9001 y aparece en su certificado ISO 9001.
- **British Security Industry Association (BSIA).** Shred-it es miembro principal de la BSIA desde 2005. Es la asociación comercial del sector de la seguridad profesional en el Reino Unido. Los miembros de la BSIA son responsables de más del 70 % de los productos y servicios de seguridad del Reino Unido (por volumen de negocio), lo que incluye fabricación, distribución e instalación de equipos de seguridad electrónica y física, y la prestación de servicios de vigilancia y consultoría. Ser miembro de esta asociación líder del sector garantiza que nuestros clientes se beneficien de que Shred-it esté a la vanguardia de la nueva legislación.

- **SAFEContractor.** Se trata de un sistema de acreditación de salud y seguridad para contratistas. Simplifica el proceso de demostrar a los clientes de Shred-it que esta cuenta con políticas y procedimientos de salud y seguridad. Este esquema evalúa las disposiciones de salud y seguridad de Shred-it y sus clientes reconocen el esquema y aceptan su certificado SAFEContractor como confirmación de competencia.
- **Acreditación de bronce del Programa de Reconocimiento de Operadores de Flotas (FORS).** Confirma que Shred-it emplea buenas prácticas y cumple con los requisitos establecidos por la norma FORS [Fleet Operator Recognition Scheme]. Esto incluye la dedicación a la seguridad del conductor y del vehículo, combinada con la mejora de las prácticas operativas a través de un control eficaz del uso de combustible y neumáticos.
- **Número de licencia de los transportistas de residuos:** CBDU51993 (Inglaterra y Gales), WCR/R/1137691 (Escocia) y ROC UT 681 9 (Irlanda del Norte).

Alemania:

- **DIN 66399.** Shred-it cuenta con la certificación DIN 66399 en Alemania, que define los requisitos de las máquinas y los procesos para la trituración de papel y medios electrónicos. Esta norma ha sido elaborada por el Comité de Normas para Tecnologías de la Información y Aplicaciones (Deutsches Institut für Normung, NIA) del Instituto Alemán de Normalización (Deutsches Institut für Normung, DIN).