etiqampus
e-Learning en Integridad



Claves para implementar un protocolo de protección de datos personales

Marco Legal

FICHA BÁSICA

Fecha	Julio 2025
Tpo. de lectura	12 min.

En el marco de la ley de protección de datos en Chile, se sugiere tanto para empresas grandes como para las pymes, una buena práctica como es el establecer un protocolo básico que se construya sobre:

- **Objetivo**: establecer las directrices y procedimientos que aseguren el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en todas las actividades de la empresa que involucren el tratamiento de datos de personas naturales, ya sean clientes, trabajadores, proveedores u otros.
- **Alcance:** todos los trabajadores y colaboradores de la empresa, sin importar su cargo o función. Todas las áreas y procesos de la empresa que involucren el uso de datos personales, como ventas, marketing, atención al cliente, recursos humanos, finanzas, etc. Todos los tipos de datos personales, incluyendo nombre, RUT, dirección, correo electrónico, número de teléfono, datos bancarios, historial de compras, entre otros. Toda forma de tratamiento de datos ya sea en formato físico (documentos impresos) o digital (bases de datos, correos electrónicos, formularios web, etc.).



También alcanza a proveedores o prestadores de servicios externos que accedan o traten datos personales por encargo de la empresa, quienes deberán cumplir este protocolo mediante contratos o cláusulas de confidencialidad.

Y que contemple los siguientes aspectos:

1. Diagnóstico inicial

Antes de implementar medidas, identifica:

- ¿Qué datos personales recolectas? (clientes, trabajadores, proveedores, etc.)
- ¿Dónde los guardas? (planillas, software, correo, físico)
- ¿Para qué los usas? (ventas, marketing, administración)
- ¿Con quién los compartes? (empresas de despacho, contadores, etc.)

Haz una lista simple, aunque sea en papel o Excel. Es tu "mapa de datos".

2. Definición de responsabilidades internas

Designa a una persona encargada del cumplimiento de la ley (puede ser el dueño, administrador o alguien de confianza).

Responsabilidades:

- Llevar registro de los datos recolectados.
- Asegurar que haya consentimiento.
- Atender solicitudes de acceso, corrección o eliminación.
- Actualizar el protocolo si cambian procesos.

3. Política de privacidad

Debes contar con una política clara y visible que incluya:

- Qué datos recolectas.
- Para qué los usas.
- Por cuánto tiempo los guardas.
- Si los compartes con terceros.
- Cómo ejercer derechos sobre los datos.

Nota: se debe ubicar en tu sitio web, contrato, ficha de clientes o local físico.

4. Consentimiento informado

Al recolectar datos:

- Informa al titular de los datos sobre su uso.
- Obtén consentimiento específico y voluntario.
- Registra la aceptación (en formulario, correo, verbal documentado).

Ejemplo: "Acepto que mis datos sean utilizados para recibir información comercial."



5. Medidas de seguridad básicas

- Contraseñas seguras en computadores y correos.
- Archivos con datos personales protegidos.
- Evitar pendrives sin clave o sin cifrado.
- Acceso limitado a sistemas contables y CRMs.
- Copias de seguridad *(backups)* periódicas.

6. Atención de solicitudes de derechos

Prepárate para responder solicitudes de:

- Acceso.
- Rectificación.
- Eliminación.
- Oposición o limitación del uso.

Plazo sugerido: 10 a 20 días hábiles. Documenta todas las solicitudes y respuestas.

7. Capacitación del equipo

- Explica qué son los datos personales.
- Aclara qué está permitido y qué no.
- Informa a quién deben acudir ante dudas.

Nota: una reunión breve o documento resumen es suficiente para comenzar.

8. Revisión periódica

Revisa el protocolo al menos una vez al año o cuando:

- Cambies tus procesos comerciales o de recolección de datos.
- Contrates nuevos servicios digitales.
- Comiences a compartir datos con terceros.

9. Archivos recomendados para documentar cumplimiento:

- Registro de bases de datos.
- Política de privacidad.
- Formularios o frases de consentimiento.
- Registro de solicitudes de derechos.
- Inventario de medidas de seguridad.

Contenido desarrollado por FGE con base en la Ley N° 21.719.