INFORME DE DIAGNÓSTICO

LEY 21.719 DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Tienda de ejemplo

Tienda online (e-commerce) · Comercio



PREPARACIÓN ACTUAL

14
acciones pendientes de 16

Media
exposición a reclamos y multas

7
acciones de prioridad alta

42
días para el 1 de diciembre de 2026

PREPARADO PARA
Tienda de ejemplo

FECHA
10 de septiembre de 2026

FOLIO
N.º EJEMPL



Documento preparado a partir de las respuestas del negocio. Uso interno del destinatario.

RESUMEN EJECUTIVO

Lo que tienes que saber en un minuto

Tienda de ejemplo trata 7 tipos de datos personales. Trabaja con 7 proveedores que acceden a esos datos, 4 de ellos fuera de Chile.

Para cumplir la Ley 21.719 necesitas completar 14 acciones; 7 son de prioridad alta. Las ordenamos en un plan de 4 semanas, con 1 a 2 horas de trabajo por semana. La ley entra en vigencia el 1 de diciembre de 2026: quedan 42 días.

Por dónde empezar

1. **Completar el registro de actividades de tratamiento**
   Es el inventario de qué datos tratas, para qué, con qué base legal y cuánto tiempo los guardas. Todo lo demás se arma a partir de él.

2. **Definir la base legal de cada actividad**
   La ley exige que cada tratamiento tenga una base: consentimiento, contrato, obligación legal o interés legítimo, entre otras. Si no la tiene, ese tratamiento no debería existir.

3. **Publicar tu política de privacidad**
   Las personas tienen derecho a saber quién trata sus datos, para qué, con quién se comparten y cómo ejercer sus derechos.

> EL CONSEJO PARA TU RUBRO
>
> Separa el checkbox de "acepto términos" del de "quiero recibir ofertas": no pueden ir juntos.

CONTENIDO

01 Qué te exige la ley 3
02 Tu situación hoy 4
03 Tu plan en 4 semanas 6
04 Qué dejar de hacer 11
05 Tu registro de tratamientos 12
06 Si lo haces por tu cuenta 13
07 Hagámoslo juntos 14

SECCIÓN 01

Qué te exige la ley

Lo esencial de la Ley 21.719 para un negocio como el tuyo. Al final del informe están las fuentes.

Desde cuándo	Desde el 1 de diciembre de 2026. Si se aprueba una postergación, ajustamos la fecha; mientras tanto, esa es la fecha.
A quién aplica	A todo negocio que trate datos de personas, sin importar su tamaño: un cuaderno de clientes, una planilla, un grupo de WhatsApp o las cámaras del local cuentan.
Quién fiscaliza	La Agencia de Protección de Datos Personales, que puede investigar, sancionar y recibir reclamos de cualquier persona.
Multas	Hasta 5.000 UTM por infracciones leves, 10.000 UTM por graves y 20.000 UTM por gravísimas. Las empresas sancionadas quedan en un registro público.
Derechos	Las personas pueden pedir acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo de sus datos. Debes responder en 30 días corridos (prorrogables una vez) y el bloqueo temporal en 2 días hábiles.
Filtraciones	Se informan a la Agencia sin dilaciones indebidas. Si afectan datos sensibles, de menores de 14 años o financieros, también a las personas afectadas.

SECCIÓN 02

Tu situación hoy

Lo que declaraste en el diagnóstico. Si algo no calza, corrígelo: el plan se arma a partir de esto.

Cómo estás hoy · 3 de 11 puntos cubiertos

- [x] Hay una persona a cargo de los datos personales — Cubierto
- [ ] Sabemos qué datos tenemos y dónde están — Falta
- [ ] Tenemos una política de privacidad publicada — Falta
- [ ] Pedimos consentimiento para ofertas y publicidad — Falta
- [ ] Tenemos un correo o formulario para solicitudes de datos — Falta
- [ ] Nuestros proveedores firmaron cláusulas de protección de datos — Falta
- [x] Usamos claves seguras y verificación en dos pasos — Cubierto
- [x] Hacemos respaldos y limitamos quién accede a qué — Cubierto
- [ ] Sabemos qué hacer si se filtran datos — Falta
- [ ] Borramos datos que ya no necesitamos — Falta
- [ ] El equipo sabe cómo tratar los datos — Falta

Datos personales que tratas

Tipo de dato	Ejemplos	Clasificación
Identificación	Nombre, RUT, fecha de nacimiento	Común
Contacto	Correo, teléfono, WhatsApp	Común
Dirección	Dirección de despacho o domicilio	Común
Pago y facturación	Datos de boleta/factura, medio de pago, cuenta para devoluciones	Común
Historial de compras o servicios	Qué compró, cuándo, cuánto	Común
Navegación y cookies	IP, cookies, píxeles de Meta o Google	Común
Preferencias comerciales	Intereses, segmentos, suscripción a ofertas	Común

Proveedores que acceden a esos datos

Proveedor	Ejemplos	Ubicación
Plataforma de tienda online	Shopify, Jumpseller, WooCommerce	Fuera de Chile
Pasarela de pago	Mercado Pago, Transbank, Flow	Chile
Courier / despacho	Starken, Chilexpress, Blue Express	Chile
Email marketing	Mailchimp, Brevo, Doppler	Fuera de Chile
WhatsApp Business / Meta	WhatsApp, Instagram, Facebook	Fuera de Chile
Analítica y publicidad web	Google Analytics, píxel de Meta	Fuera de Chile
Contador o estudio contable externo	Contador independiente	Chile

SECCIÓN 03

Tu plan en 4 semanas

Cada acción dice por qué importa y cómo hacerla. Marca la casilla cuando la termines. Las que ya tienes cubiertas aparecen marcadas.

SEMANA 1 Ordenar lo básico

2 PENDIENTES

☐ Completar el registro de actividades de tratamiento

Prioridad alta

Es el inventario de qué datos tratas, para qué, con qué base legal y cuánto tiempo los guardas. Todo lo demás se arma a partir de él.

1. Revisa las actividades que precargamos según tu rubro.
2. Ajusta finalidad, datos y plazos a tu realidad.
3. Agrega lo que falte (por ejemplo, planillas propias).

Documento modelo: Registro de actividades de tratamiento

☐ Definir la base legal de cada actividad

Prioridad alta

La ley exige que cada tratamiento tenga una base: consentimiento, contrato, obligación legal o interés legítimo, entre otras. Si no la tiene, ese tratamiento no debería existir.

1. Para cada actividad del registro, marca su base legal.
2. Si la base es el consentimiento, revisa que puedas demostrar que lo tienes.
3. Elimina o detén lo que no tenga base.

Documento modelo: Registro de actividades de tratamiento

☑ Designar a la persona responsable de privacidad

Cubierta

Alguien tiene que responder solicitudes, coordinar el plan y ser el contacto ante la Agencia. En una pyme puede ser el dueño o la dueña.

1. Elige a una persona (puede ser quien dirige el negocio).
2. Crea un correo específico, por ejemplo privacidad@tunegocio.cl.
3. Deja constancia por escrito de la designación.

SEMANA 2

Informar y pedir permiso

4 PENDIENTES

☐ Publicar tu política de privacidad

Prioridad alta

Las personas tienen derecho a saber quién trata sus datos, para qué, con quién se comparten y cómo ejercer sus derechos.

1. Usa la plantilla y ajusta los datos de tu negocio.
2. Publícala en tu web, en tu bio de redes o impresa en el local.
3. Enlázala en cada formulario donde pidas datos.

Documento modelo: Política de privacidad

☐ Habilitar un canal para solicitudes de derechos

Prioridad alta

Cualquier persona puede pedir acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad o bloqueo de sus datos. Tienes 30 días corridos para responder, prorrogables una vez por 30 más; el bloqueo temporal se responde en 2 días hábiles.

1. Publica el correo o formulario en tu política.
2. Define quién responde y cómo se verifica la identidad.
3. Registra cada solicitud con su fecha de vencimiento.

Documento modelo: Procedimiento y respuestas a solicitudes de derechos

☐ Pedir consentimiento para ofertas y publicidad

Prioridad alta

Enviar promociones por correo o WhatsApp requiere que la persona lo haya aceptado de forma libre e informada, y siempre debe poder darse de baja.

1. Separa el checkbox de ofertas del de términos y condiciones.
2. Agrega un enlace o palabra clave para darse de baja en cada envío.
3. Guarda la fecha y el canal en que se dio el consentimiento.

Documento modelo: Textos de consentimiento y avisos

☐ Revisar cookies y píxeles de tu sitio

Prioridad media

Las cookies de publicidad y analítica (píxel de Meta, Google Analytics, TikTok) tratan datos de navegación y requieren informar y pedir consentimiento.

1. Lista las herramientas instaladas en tu web.
2. Instala un aviso de cookies que permita rechazar.
3. No cargues píxeles antes de que la persona acepte.

Documento modelo: Aviso de cookies listo para tu sitio

SEMANA 3 **Proteger y formalizar** 3 PENDIENTES

☐ **Firmar anexo de protección de datos con tus proveedores** — Prioridad alta

Si un proveedor accede a datos por ti (contador, courier, software, agencia), actúa como encargado y debe existir un contrato que lo obligue a cuidarlos.

1. Lista los proveedores que tocan datos.
2. Envía el anexo a los proveedores locales; en plataformas grandes, descarga y archiva sus términos de tratamiento de datos.
3. Guarda la evidencia en tu carpeta.

Documento modelo: Anexo de protección de datos para proveedores

☐ **Tener un protocolo para filtraciones de datos** — Prioridad alta

Si hay una brecha de seguridad que ponga en riesgo datos, debes informarla a la Agencia sin demora. Si afecta datos sensibles, de niños menores de 14 años o datos financieros, también a las personas afectadas.

1. Usa la plantilla del protocolo.
2. Define quién decide y quién comunica.
3. Registra todo incidente, aunque sea menor.

Documento modelo: Protocolo ante filtraciones de datos

☐ **Informar las transferencias internacionales** — Prioridad media

Varios de tus proveedores guardan datos fuera de Chile. La ley exige garantías adecuadas e informarlo a las personas.

1. Identifica qué proveedores están en el extranjero (abajo te los marcamos).
2. Archiva sus cláusulas de protección de datos.
3. Menciónalo en tu política de privacidad.

Documento modelo: Política de privacidad

☑ **Aplicar medidas de seguridad básicas** — Cubierta

La ley exige medidas proporcionales al riesgo. Para una pyme, lo básico ya evita la mayoría de los problemas.

1. Activa la verificación en dos pasos en correo, redes, banco y plataformas.
2. Cuentas individuales: nada de claves compartidas.
3. Respaldos automáticos y acceso según cargo.
4. Bloqueo de pantalla en computadores y celulares de trabajo.

SEMANA 4 Dejarlo andando

5 PENDIENTES

☐ Definir cuánto tiempo guardas cada dato

Prioridad media

Los datos se guardan solo mientras sirven para su finalidad o lo exija la ley. Guardar de más aumenta el riesgo sin aportar nada.

1. Anota el plazo de conservación en cada actividad del registro.
2. Agenda una limpieza cada seis meses.
3. Borra planillas antiguas y respaldos que ya no correspondan.

Documento modelo: Registro de actividades de tratamiento

☐ Capacitar al equipo e informar a los trabajadores

Prioridad media

La mayoría de las filtraciones parten por un error humano. Además, tus trabajadores también son titulares de datos y deben ser informados.

1. Reunión de 30 minutos con las reglas básicas.
2. Agrega la cláusula de datos al contrato o reglamento interno.
3. Firma un compromiso de confidencialidad con quien maneja datos.

Documento modelo: Cláusula de datos para trabajadores y compromiso de confidencialidad

☐ Armar la carpeta de evidencias

Prioridad media

Si la Agencia pregunta o un cliente reclama, tienes que poder demostrar lo que hiciste. Un modelo de prevención documentado también puede considerarse como atenuante.

1. Guarda versiones de tu política con fecha.
2. Archiva contratos, capacitaciones y respuestas a solicitudes.
3. Revisa la carpeta cada trimestre.

☐ Ordenar los datos de postulantes y trabajadores

Prioridad media

CVs, licencias médicas, liquidaciones y control de asistencia también son datos personales; las licencias médicas son datos de salud.

1. Archiva carpetas de personal con acceso restringido.
2. Borra CVs de procesos cerrados después de 6 meses.
3. No pidas información que no sirve para el cargo.

Documento modelo: Cláusula de datos para trabajadores y compromiso de confidencialidad

Evaluar un delegado de protección de datos y un modelo de prevención

Prioridad baja

Son voluntarios para empresas privadas, pero con volumen alto o datos sensibles ordenan el cumplimiento y un modelo de prevención certificado puede servir como atenuante ante una sanción.

1. Evalúa si conviene designar formalmente a un delegado.
2. Documenta tus políticas y controles como modelo de prevención.
3. Considera certificarlo cuando la Agencia publique los criterios.

SECCIÓN 04

Qué dejar de hacer

Prácticas comunes que con la nueva ley pueden terminar en un reclamo o una multa.

- ✕ Pedir el RUT cuando no lo necesitas (por ejemplo, para una boleta).
- ✕ Comprar o arrendar bases de datos para enviar publicidad.
- ✕ Enviar promociones por WhatsApp a quien no lo aceptó.
- ✕ Compartir planillas de clientes por WhatsApp o correo personal.
- ✕ Usar la misma clave para todo el equipo.
- ✕ Instalar píxeles de publicidad sin aviso de cookies.
- ✕ Ignorar una solicitud de datos: el plazo corre desde que la recibes.

Datos para tu formulario

Pide solo lo que necesitas para vender o atender. Si un dato no cambia lo que haces, no lo pidas.

PIDE SOLO ESTO

Nombre, correo, teléfono, dirección de despacho; RUT solo si pide factura

EVITA PEDIR

RUT para boleta, fecha de nacimiento, género

SECCIÓN 05

Tu registro de tratamientos

La ley exige poder demostrar qué haces con los datos. Este es el punto de partida, armado con lo típico de tu rubro: revísalo y ajústalo.

Actividad	Para qué	Base legal	Cuánto tiempo
Gestión de clientes y ventas	Atender pedidos, emitir documentos tributarios, gestionar cambios y garantías.	Ejecución de un contrato con el cliente	6 años desde la última compra (respaldo tributario); luego se eliminan o anonimizan.
Despacho y entrega de pedidos	Coordinar el envío de productos al domicilio indicado por el cliente.	Ejecución de un contrato con el cliente	Hasta 6 meses después de la entrega, salvo reclamo pendiente.
Facturación y cobranza	Emitir boletas y facturas, registrar pagos y gestionar deudas.	Obligación legal (normativa tributaria) y ejecución del contrato	6 años (plazo de fiscalización tributaria).
Marketing y comunicaciones comerciales	Enviar ofertas, novedades y campañas por correo, WhatsApp o redes sociales.	Consentimiento del titular	Mientras la persona no retire su consentimiento.
Sitio web, cookies y analítica	Operar el sitio, medir visitas y, si se usan píxeles, hacer publicidad segmentada.	Interés legítimo (cookies técnicas) y consentimiento (cookies de publicidad y analítica)	Según la duración de cada cookie; máximo 13 meses para analítica.
Atención de consultas y reclamos	Responder consultas, reclamos y solicitudes de clientes por los canales habilitados.	Ejecución de un contrato e interés legítimo	2 años desde el cierre del caso.
Gestión de personal	Contratación, pago de remuneraciones, cotizaciones, control de asistencia y obligaciones laborales.	Ejecución del contrato de trabajo y obligación legal	Durante la relación laboral y luego los plazos que exige la normativa laboral y previsional.

SECCIÓN 06

Si lo haces por tu cuenta

Todo lo necesario para avanzar está en este informe. Así se ve el camino si lo recorres solo.

01 **Sigue el plan de la sección 3**
Semana a semana, en orden de prioridad. Marca cada casilla cuando termines.

02 **Completa los documentos modelo**
Registro de actividades de tratamiento · Política de privacidad · Procedimiento y respuestas a solicitudes de derechos · Anexo de protección de datos para proveedores · Protocolo ante filtraciones de datos · Cláusula de datos para trabajadores y compromiso de confidencialidad · Textos de consentimiento y avisos · Aviso de cookies listo para tu sitio

03 **Guarda la prueba de todo**
Una carpeta con fechas: políticas publicadas, permisos, respuestas a solicitudes, capacitaciones. Es lo que te van a pedir si te fiscalizan.

04 **Controla los plazos**
Las solicitudes de tus clientes se responden en 30 días corridos; el bloqueo temporal, en 2 días hábiles.

05 **Mantente al día**
La Agencia publicará instrucciones que pueden cambiar detalles de lo que tienes que hacer.

Tu informe en línea, con los documentos modelo para descargar:
leydedatosenregla.online/resultado/EJEMPLO01

Fuentes y alcance

Ley 21.719 sobre protección y tratamiento de los datos personales, publicada en el Diario Oficial el 13 de diciembre de 2024 (Biblioteca del Congreso Nacional, bcn.cl/leychile).

Este informe es orientativo: se basa en tus respuestas y en el texto publicado de la ley, y no constituye asesoría legal. La Agencia de Protección de Datos Personales publicará instrucciones que pueden precisar algunas obligaciones. Para tratamientos complejos o de alto riesgo, te recomendamos revisión de un abogado.

HAGÁMOSLO JUNTOS

No tienes que hacerlo solo.

Cargamos este diagnóstico en el Centro de Privacidad de Tienda de ejemplo y te acompañamos con reuniones cada 10 días hasta dejarlo en regla y poder demostrarlo.

Ordenar

Tu checklist con lo que exige la ley, cómo lo cumples y dónde está la prueba. Documentos listos para tu rubro.

Mostrar

Tu Centro de Privacidad público con tu logo: política vigente y cómo ejercer derechos, aunque no tengas sitio web.

Responder

Un portal donde tus clientes entran con un código a su correo: piden ver, corregir o borrar, y dan o retiran permisos.

Demostrar

Un expediente listo con fechas y pruebas, y una sala de acceso temporal de solo lectura si te fiscalizan.

PLANES · UN SOLO PAGO AL AÑO

Entrada

Para empezar

$199.990

al año · hasta 500 clientes

Reuniones cada 10 días: primeros 2 meses

Crece

$399.990

al año · hasta 5.000 clientes

Reuniones cada 10 días: primeros 6 meses

Premium

$899.990

al año · sin límite de clientes

Reuniones cada 10 días: los 12 meses

Activa tu Centro de Privacidad

Escanea el código o entra al enlace. Tu diagnóstico ya queda cargado: no repites nada.

leydedatosenregla.online/precios

Quién está detrás

Ley de Datos en Regla es un servicio de NBIT SpA (nbit.cl), con más de 15 años construyendo sistemas que cuidan y protegen datos. No somos un estudio de abogados: para casos complejos te recomendamos revisión legal.