

## Protección de datos, cuestión de cultura y de cuidado a las personas

Macarena Madariaga<sup>1</sup>

Ad portas de la aprobación de la nueva normativa de Protección de Datos Personales en Chile y teniendo en cuenta la consagración expresa de nuevas obligaciones y principios con los que deberán cumplir los responsables del tratamiento de datos personales y por consecuencia, sus trabajadores así como los encargados de tratamiento de dichos datos, se vuelve impostergable para las organizaciones tomar medidas concretas tendientes a la preparación de todos los involucrados en la correcta implementación de un sistema de protección de datos personales.

Nunca será suficiente sólo contar con declaraciones de valores, por ejemplo, crear políticas de privacidad, manuales para un correcto tratamiento de datos personales o cualquier otro documento en el que se declaren buenas intenciones en relación al tema, sino que se deben generar acciones concretas de cambios organizacionales sostenidos en el tiempo hasta que el compromiso con el respeto a los datos personales sea tan fuerte y permanente, que impacten sin cuestionamiento alguno en la toma de decisiones de todos los que participan en la organización.

Así, en protección de datos personales aplica la misma lógica que en toda materia vinculada a *compliance*, esto es, la base del trabajo efectivo se encuentra en generar una cultura organizacional basada en crear hábitos. Poco permearíamos a la organización si actuáramos bajo hechos aislados sin repercusión en la manera de comportarse en lo cotidiano de los equipos.

Por lo tanto, las organizaciones tendrán que incorporar dentro de su cultura organizacional la protección de datos personales y para ello deberán trazar una estrategia clara para perseguir

---

<sup>1</sup> Subgerente Legal Corporativo en Softys

incansablemente ese objetivo. De lo contrario, no se podrán moldear las conductas al interior de la organización, quedando expuestas a sanciones y daños reputacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, es como se puede comenzar a vislumbrar el primer gran desafío en la implementación de la nueva normativa: la creación de una cultura organizacional en protección de datos personales y la eventual reticencia a ese cambio. Lo anterior, será decisivo en el éxito de la adecuación a la normativa y por tanto deben ser cuestiones atendidas de forma inicial y prioritaria.

¿Será tarea fácil generar ese cambio? El contexto nacional no es alentador. De acuerdo al estudio realizado en el año 2022 por el Observatorio de Sociedad Digital de la FEN UCHILE sólo un 22% de los chilenos es consciente de la existencia de una ley que regula la protección de datos personales, esto toma aún más relevancia con el 77% que señala desconocer la existencia de un proyecto que modifica esta ley. Por tanto, hay una clara falta de conocimiento a nivel nacional, lo que es completamente extrapolable a cualquier organización.

En este escenario de fuerte desconocimiento es en el que nos veremos enfrentados a trabajar, siendo fundamental contar con el apoyo e involucramiento de los más altos directivos quienes deberán actuar en consecuencia y manifestar el apoyo absoluto con el proyecto sino se corre el riesgo de terminar con un programa de datos personales “guardado en el cajón”. Con la misma importancia y buscando el mismo objetivo, se debe crear e implementar un plan de concientización y formación de los trabajadores a la medida de la organización.

No nos podemos olvidar que la formación y cultura de los trabajadores no ocurre de un momento a otro, por tanto, debe ser un trabajo sin descanso. Además, todos los esfuerzos que se hagan en este sentido deben ser trazables y medibles, en base a la prueba y error, lo que nos permitirá conocer el punto de partida, las medidas que a la postre sean más efectivas en la creación de hábitos y el avance en el crecimiento y maduración de la organización en datos personales.

Como consecuencia inevitable de todo lo anterior, nos encontramos enfrentados a la reticencia al cambio. Esto se explica fácilmente porque los trabajadores tienen asumida e implementada una forma de realizar su trabajo y la protección de datos personales implica, en algunos casos, readecuar procesos e implementar ciertos pasos previos antes de realizar alguna acción, lo que claramente no está considerado en la actual forma de hacer las cosas. Esto genera que, muchas veces, la protección de datos personales se vea como un obstáculo en las tareas diarias, un mero trámite que estorba.

Por tanto, todos estos cambios hay que hacerlos de manera progresiva y trabajando en conjunto con los equipos involucrados, para asegurarnos que entienden el por qué y para qué se implementan estos cambios y cuáles son los beneficios que trae aparejado.

Asociado a los beneficios que se pueden obtener y para enfrentar la errada creencia que un correcto tratamiento de datos personales es sólo un obstáculo, debemos buscar la manera de difundir fuertemente dentro de la organización que este tema no sólo genera obligaciones tendientes a evitar multas o incrementa los costos operacionales sino que además hay que recordar que nos permite obtener ventajas competitivas frente a otras empresas que descuiden esta esfera tan importante. Las empresas que logren en el tiempo mantenerse en ese tránsito, serán las que logren demostrar a la sociedad una preocupación global por su entorno. Hoy con más fuerza que nunca, la protección de datos personales se suma a dimensiones como el actuar ético o cuidado al medio ambiente que son esenciales para consumidores, trabajadores, clientes, etc. al momento de elegir una organización frente a otra.

En ese sentido, hay fuertes incentivos para que se entienda que no sólo estamos frente a un cumplimiento normativo (que por supuesto es muy importante) sino que una oportunidad de marcar diferencias en lo que realmente puede generar diferencias entre las organizaciones de primer nivel: la forma en que se relacionan con las personas.

