



GUÍA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA Y DEBER DE INFORMAR

Información por capas para cumplir la Ley N° 21.719

Modelo y ejemplos de “Primera Capa” de información para responsables de datos personales

Elaborado por Alejandra Guevara

Abogada · Magíster en Derecho Penal, Victimología, Criminología y Delincuencia · Especialista en Compliance · Candidata a Magíster en Derecho Digital

Fecha de elaboración: 8 de julio de 2026. · Entrada en vigencia de la ley: diciembre de 2026.

Documento orientativo de estándar mínimo de cumplimiento.

Importante — Alcance de esta guía y autoridad competente

Las instrucciones técnicas, los lineamientos y las normas generales y obligatorias en materia de protección de datos serán dictadas de forma exclusiva por la **Agencia de Protección de Datos Personales, actualmente en etapa de constitución**.

Será dicha Agencia la que fije la interpretación administrativa oficial una vez que entre en funcionamiento.

Mientras ello ocurre, esta guía propone un **estándar mínimo preventivo** basado en la experiencia y normativa de la Unión Europea y, en especial, en la legislación española (RGPD y criterios de la Agencia Española de Protección de Datos).

1. Por qué importa: transparencia sin “fatiga informativa”

La Ley N° 21.719 consagra la transparencia como principio rector (artículo 3, letra g): las políticas y prácticas de tratamiento de datos deben ser accesibles, precisas, claras, inequívocas y gratuitas. Para el responsable, esto no es solo un requisito legal, sino un ejercicio de comunicación con el titular de los datos.

La experiencia europea deja una advertencia útil: el mayor riesgo al cumplir es la “fatiga informativa”, que aparece cuando el exceso de tecnicismos y los textos interminables impiden que la persona entienda qué se hará con su información. El estándar recomendado es un lenguaje claro, sencillo y directo, sin circunloquios.

La solución práctica es la información por capas. La primera capa entrega, de un vistazo, lo esencial que exige el deber de informar (artículo 14 ter): quién trata los datos, para qué, con qué base, a quién se comunican, por cuánto tiempo y qué derechos tiene el titular. La segunda capa desarrolla estos puntos en la política de privacidad completa. Esta guía ofrece un modelo de primera capa y lo ejemplifica en situaciones cotidianas.

Los 6 elementos mínimos de la primera capa

Responsable · Finalidad · Legitimación (base legal) · Destinatarios · Derechos · Información adicional (enlace a la 2ª capa).

El plazo de conservación también integra el deber de informar; por su detalle, se desarrolla en la 2ª capa (ver punto 3).

2. Quién debe identificarse ante el titular

Antes de redactar la primera capa, defina quién figurará como referente. La ley ofrece un modelo flexible según el tamaño y la estructura de la organización. Estos son los criterios base (los profundizaremos en una guía posterior):

- **Responsable y representante legal (siempre).** Debe individualizarse al responsable de los datos y a su representante legal, quienes asumen la responsabilidad directa y son el referente principal ante el titular.



- **Delegado de Protección de Datos (DPO): voluntario.** Su designación —junto al modelo de prevención de infracciones— es de carácter voluntario. Si la empresa lo designa, su identidad y datos de contacto deben incluirse en la información permanente al público (art. 14 ter, letra b).
- **Micro, pequeñas y medianas empresas.** La ley autoriza expresamente que el dueño o la máxima autoridad asuma personalmente las labores de DPO.
- **Empresas sin domicilio en Chile.** Deben fijar un correo o medio de contacto válido a nombre de una persona natural o jurídica que actúe en su representación.

3. El plazo de conservación y la capa que le corresponde

El deber de informar exige señalar el período durante el cual se conservarán los datos (art. 14 ter, letra i). Esto se apoya en el principio de proporcionalidad: los datos se conservan solo por el tiempo necesario para cumplir la finalidad y luego deben suprimirse o anonimizarse, salvo excepciones legales.

¿En qué capa se informa el plazo?

En la 1ª capa basta con indicar el criterio general (por ejemplo, “mientras dure la relación y los plazos legales aplicables”) y remitir al enlace.

En la 2ª capa se detallan los plazos concretos por tipo de dato. Así se cumple el deber de informar sin saturar la primera capa ni generar fatiga informativa.

4. Plantilla base — Primera Capa (para completar)

Copie esta tabla en formularios web, contratos, cupones, bases de concursos o cualquier punto donde recolecte datos. Reemplace el texto entre corchetes por la información real de su empresa.

PLANTILLA — INFORMACIÓN BÁSICA (1ª CAPA)	
Responsable	[Razón social + representante legal] y correo de contacto para materias de datos. → Si designó un DPO, incluya también su identidad y contacto.
Finalidad	[Describa de forma específica para qué usará los datos.] → Evite fórmulas vagas como “para mejorar nuestros servicios”.
Legitimación	[Base habilitante: consentimiento del titular / ejecución de un contrato / cumplimiento de una obligación legal.] → Señale una base determinada, no “alguna de las anteriores”.
Destinatarios	[¿Se comunican a terceros? Indique a quién y por qué, o señale que no se comunican salvo obligación legal.]
Plazo de conservación	[Criterio general: p. ej. “mientras dure la relación y los plazos legales aplicables”.] (detalle en 2ª capa) → El detalle por tipo de dato se explica en la 2ª capa.
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse al tratamiento y solicitar la portabilidad de los datos. → Explique cómo ejercerlos (por ejemplo, al correo indicado).
Información adicional	Consulte la política de privacidad completa en: [enlace a la 2ª capa]. → Enlace o remisión al documento detallado.

5. Ejemplos concretos aplicados

Los siguientes casos muestran cómo se completa la primera capa en situaciones habituales. Son modelos de redacción: ajústelos a la operación real de su empresa.

CASO 1 · Suscripción a newsletter

Formulario web donde el cliente deja su correo para recibir novedades.

Responsable	Comercial Ejemplo SpA (rep. legal: [nombre]) · datos@ejemplo.cl
Finalidad	Enviar el boletín con novedades, contenidos y promociones. No se elaboran perfiles ni se toman decisiones automatizadas con estos datos.
Legitimación	Consentimiento del titular, otorgado al suscribirse. Puede retirarlo en cualquier momento.
Destinatarios	Proveedor de la plataforma de envío de correos, que actúa por cuenta del responsable. No se ceden datos con otros fines.
Plazo de conservación	Hasta que el titular se dé de baja de la suscripción; luego se eliminan. <i>(detalle en 2ª capa)</i>
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse y portar sus datos escribiendo a datos@ejemplo.cl. También puede darse de baja desde el enlace de cada correo.
Información adicional	Política de privacidad completa disponible en www.ejemplo.cl/privacidad .

CASO 2 · Compra en tienda online

Cliente que adquiere un producto y entrega datos de despacho y pago.

Responsable	Comercial Ejemplo SpA (rep. legal: [nombre]) · datos@ejemplo.cl
Finalidad	Gestionar la compra: procesar el pago, coordinar el despacho, emitir la boleta o factura y atender la postventa (cambios, garantías y reclamos).
Legitimación	Ejecución del contrato de compraventa. La facturación y conservación de comprobantes responde, además, al cumplimiento de obligaciones legales.
Destinatarios	Empresa de despacho para la entrega, pasarela de pago para procesar la transacción y organismos públicos cuando la ley lo exija (p. ej., tributarios).
Plazo de conservación	Durante la relación comercial y los plazos legales de garantía y tributarios; luego se suprimen o anonimizan. <i>(detalle en 2ª capa)</i>
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse y portar sus datos escribiendo a datos@ejemplo.cl.
Información adicional	Política de privacidad completa disponible en www.ejemplo.cl/privacidad .

CASO 3 · Formulario de contacto o consultas

Página de contacto donde el visitante escribe su nombre, correo y mensaje.

Responsable	Comercial Ejemplo SpA (rep. legal: [nombre]) · datos@ejemplo.cl
Finalidad	Responder la consulta o solicitud enviada a través del formulario y dar seguimiento a la conversación con la persona interesada.
Legitimación	Consentimiento del titular, otorgado al enviar el formulario.
Destinatarios	No se comunican datos a terceros, salvo obligación legal.
Plazo de conservación	Por el tiempo necesario para atender la consulta; luego se eliminan. <i>(detalle en 2ª capa)</i>
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse y portar sus datos escribiendo a datos@ejemplo.cl.
Información adicional	Política de privacidad completa disponible en www.ejemplo.cl/privacidad .

CASO 4 · Postulación a un empleo

Candidato que envía su currículum a un proceso de reclutamiento.

Responsable	Comercial Ejemplo SpA (rep. legal: [nombre]) · datos@ejemplo.cl
Finalidad	Evaluar la candidatura dentro del proceso de selección al que la persona postula y contactarla en relación con dicho proceso.
Legitimación	Aplicación de medidas precontractuales a solicitud del titular. Para conservar el currículum con miras a futuros procesos se pedirá el consentimiento específico.
Destinatarios	No se comunican datos a terceros, salvo obligación legal. En su caso, empresas del grupo que participen en la selección.
Plazo de conservación	Durante el proceso de selección; se conservan más tiempo solo con su consentimiento. <i>(detalle en 2ª capa)</i>
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse y portar sus datos escribiendo a datos@ejemplo.cl.
Información adicional	Política de privacidad completa disponible en www.ejemplo.cl/privacidad .

CASO 5 · Programa de fidelización / puntos

Cliente que se inscribe en un programa de beneficios y acumulación de puntos.

Responsable	Comercial Ejemplo SpA (rep. legal: [nombre]) · datos@ejemplo.cl
Finalidad	Administrar la inscripción y la cuenta de puntos, aplicar beneficios y enviar comunicaciones del programa. Si se analizan hábitos de compra para personalizar ofertas, se informará y se pedirá el consentimiento específico.
Legitimación	Ejecución del contrato del programa de fidelización. La personalización de ofertas se sustenta en el consentimiento del titular.
Destinatarios	Proveedores que operan la plataforma del programa, por cuenta del responsable. No se ceden datos con otros fines.

Plazo de conservación	Mientras esté vigente su participación en el programa; luego se suprimen conforme a los plazos legales. <i>(detalle en 2ª capa)</i>
Derechos	Acceder, rectificar, suprimir, oponerse y portar sus datos escribiendo a datos@ejemplo.cl .
Información adicional	Política de privacidad completa disponible en www.ejemplo.cl/privacidad .

6. Buenas prácticas de redacción

La diferencia entre cumplir y comunicar está en cómo se redacta cada campo. Estas equivalencias ayudan a pasar de fórmulas vagas a información específica.

EVITE (vago / genérico)	PREFIERA (específico / claro)
"Usamos sus datos para nuevos servicios."	"Gestionamos su suscripción y le enviamos el boletín mensual."
"Podremos compartir sus datos con terceros."	"Compartimos su dirección con la empresa de despacho para la entrega."
"Base legal: la que corresponda."	"Base legal: ejecución del contrato de compraventa."
"Conservamos los datos el tiempo que estimemos."	"Conservamos sus datos mientras dure la relación y los plazos legales."

Recomendaciones rápidas

- **Una finalidad por tratamiento:** si los datos sirven para varios fines, enumérellos con claridad.
- **Frases cortas y voz activa:** "Enviamos...", "Compartimos...", en lugar de construcciones impersonales.
- **Un solo canal de ejercicio de derechos:** indique un correo o formulario visible y fácil de recordar.
- **Coherencia entre capas:** lo resumido en la primera capa debe estar desarrollado en la política completa.
- **Consentimiento reversible:** cuando la base sea el consentimiento, explique cómo retirarlo con la misma facilidad con que se otorgó.

7. Nota metodológica, alcance y responsabilidad

Esta guía propone un estándar mínimo de cumplimiento del deber de informar previsto en el artículo 14 ter de la Ley N° 21.719, construido a partir de la técnica de información por capas y de las buenas prácticas de redacción clara desarrolladas en la experiencia europea (RGPD) y, en especial, en la legislación española y los criterios de la Agencia Española de Protección de Datos.

Las orientaciones aquí reunidas son de carácter preventivo. La facultad de dictar instrucciones técnicas, lineamientos y normas generales y obligatorias corresponde exclusivamente a la Agencia de Protección de Datos Personales, actualmente en etapa de constitución. Una vez que entre en funcionamiento, sus pronunciamientos constituirán la interpretación oficial y prevalecerán sobre cualquier criterio de esta guía, que deberá revisarse y ajustarse en consecuencia.

Cláusula de exención de responsabilidad profesional

Este documento tiene carácter meramente orientativo y educativo. No constituye asesoría legal ni una opinión jurídica formal, y no genera relación profesional alguna entre la autora y quien lo consulte o utilice.

El cumplimiento de la Ley N° 21.719 debe analizarse caso a caso, considerando la operación, los tratamientos y los riesgos particulares de cada organización. Los modelos aquí incluidos son ejemplos que deben adaptarse y validarse antes de su implementación.

La autora no asume responsabilidad por el uso que se dé a este material ni por decisiones adoptadas sobre su sola base. Para su caso concreto, se recomienda contar con asesoría profesional especializada.

AG & ASOCIADOS

