SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

APRUEBA "POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES" VERSIÓN 3.0, DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 01025

SANTIAGO, 20 DIC 2019

VISTOS: lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 90 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; las Resoluciones Exentas N° 73 y N° 946, ambas de 2018 y N° 763 de 2019, todas de este Servicio; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que con fecha 28 de diciembre de 2019, este Servicio aprobó la Política de Protección de Datos Personales, mediante nuestra Resolución Exenta N° 946 de 2018.

2. Que, mediante Resolución Exenta N° 763, de fecha 27 de septiembre de 2019, se aprobó la versión 3.0 de la Política General de Seguridad de la Información y sus responsables.

3. Que, de acuerdo a los objetivos de la "Política General de Seguridad de la Información V. 3.0" señalada en el considerando precedente, se estableció que para la implementación paulatina de un Sistema de Seguridad de la Información es necesario "*complementar la presente Política General de Seguridad de la Información, con las políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc. que permitan articular el sistema, integrándose tanto de manera metodológica como documental con los sistemas de gestión existentes en la institución*".

4. Que en la misma resolución señalada se constituyó el Comité de Seguridad de la Información, entre cuyas responsabilidades se estableció la de implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información en el Servicio Nacional del Consumidor.

5. Que, dentro de las políticas específicas que integran la Política de Seguridad de la Información, figura la denominada "Política de protección de datos personales".

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

6. Que, de acuerdo a lo que dispone la Resolución Exenta N° 73 de fecha 01 de febrero de 2018, que Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, las Políticas son intenciones y direcciones de la organización.

7. Que, conforme la resolución señalada en el considerando anterior, las Políticas serán elaborados por el Jefe del respectivo Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión técnica del Subdirector respectivo y el Jefe de Planificación Estratégica y Calidad para luego ser revisados, respecto a su juridicidad, por la Fiscalía Administrativa, la que los remitirá al Director Nacional, para su aprobación mediante Resolución Exenta.

8. Que, el artículo 3° de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

9. Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesario aprobar una nueva versión de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

10. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. APRUÉBASE a contar de esta fecha, la "Política de Protección de Datos Personales", versión 3.0, cuyo texto se transcribe a continuación:

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los(as) consumidores(as), ***definiendo sus líneas estratégicas en cuanto a informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas, bajo el alero de la excelencia y mejora continua.***

Es en este sentido que la Dirección Nacional considera que la protección de datos personales es esencial para el desarrollo de sus procesos y esta protección tiene por finalidad asegurar a las personas un espacio de control sobre su identidad y de libre manifestación de su personalidad, lo que presupone en las condiciones modernas de elaboración y gestión de la información, la protección contra la recogida, el almacenamiento, la utilización y la transmisión ilimitados de los datos concernientes a su persona, es decir, el derecho a la autodeterminación informativa.

II. OBJETIVO GENERAL

La presente política está orientada a otorgar definiciones y directrices que propendan a garantizar la privacidad y protección de la información personal identificable, entregando pautas de actuación de acuerdo a la legislación vigente.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos, funcionarios incluido el personal a honorarios, proveedores y clientes; y, en especial, aquellas Subdirecciones, Divisiones, Departamentos o Unidades que custodien datos de consumidores, de manera directa o indirecta, como, por ejemplo, datos personales de los consumidores recibidos a través de canal presencial, *web center*, *call center*, correspondencia, aplicaciones como No Molestar, etc. Así como también de aquellos que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, entre otras, en su calidad de ***fiscalizadores***, encuestador o como destinatario de tales encuestas, o manejen datos de proveedores o prestadores de servicios externos y aquellas que custodien datos de funcionarios(as) y trabajadores(as) del SERNAC.

Las actuaciones que den origen a un tratamiento indebido de los datos, serán objeto ***cuando corresponda*** de responsabilidad administrativa, en los términos establecidos en el Título V del D.F.L. N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Protección de Datos Personales.	1. Generar lineamientos y criterios generales. 2. Aprobar políticas institucionales. ***3. Evaluar el funcionamiento y efectividad de esta política a intervalos planificados.*** 4. Asignar recursos según las necesidades que demande la protección de datos personales.
Comité de Seguridad de la Información	Coordinar los avances en la implementación y funcionamiento de la política de protección de datos personales y sus procedimientos	1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de información. 2. Implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información. 3. Revisar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Información, en particular lo referente a la protección de datos personales.
Encargado(a) de Seguridad de la Información	Encargado de la implementación de la Política de protección de datos personales	1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de esta Política y sus procedimientos asociados.

		2. ***Promover*** el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución, en temáticas referidas a la protección de datos personales. 3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto a la protección de datos personales. 4. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento. ***5. Promover iniciativas y proyectos que aumentan la seguridad de nuestras bases de datos personales, liderar proyectos de securitización, definir y publicar política de seguridad.***
Oficial de Seguridad de la Información	***Responsable de cautelar una adecuada*** protección de datos personales	1. Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas referentes a ***datos personales*** y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de seguridad definidos. ***2. Coordinar la respuesta a incidentes que afecten a los activos de información institucionales.*** ***3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto al uso de bases de datos personales.***
Jefatura ***de la Unidad Continuidad Operativa TI***	Responsable de las acciones TI implementadas	1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por ***la Unidad Continuidad Operativa TI***, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.
Comité Operativo de Seguridad de la Información	***Apoyar y monitorear la implementación de la política a nivel operativo.***	***1. Apoyar en el diseño e implementación de políticas, normas y procedimientos de protección de datos personales.*** ***2. Revisar y monitorear periódicamente, el avance de la implementación de la presente política.*** ***3. Mantener informado al Encargado de Seguridad de la Información, sobre el estado de la implementación de la presente política.*** ***4. Elaborar y coordinar la implementación del Plan de Concientización sobre la***

		protección de los datos personales.
Auditoría Interna	***Aseguramiento del Sistema de Seguridad de la Información, especialmente, en materia de datos personales***	***1. Otorgar aseguramiento constante sobre el desarrollo de la presente política.*** ***2. Retroalimentar sobre el cumplimiento de las recomendaciones y compromisos de los diferentes responsables que intervienen en el cumplimiento de esta política.*** ***3. Asesorar al Comité Operativo de Seguridad de la Información cuando sea necesario.***
Fiscalía Administrativa	**Responsable de la protección de datos del SERNAC**	**1. Verificar el fiel cumplimiento de las disposiciones de la Política de Protección de Datos *Personales* y de actuar de contraparte del Director Nacional en la materia.** **2. Tramitar y registrar cualquier tipo de recurso administrativo o judicial relacionado con materias de protección de datos personales.** 3. ***Controlar la implementación y velar por la correcta aplicación de esta política***.
Jefaturas ***y Coordinadores (as)***	Implementar las políticas y procedimientos relacionados a la protección de datos personales	1. Promover y dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones. 2. Además, tanto las jefaturas como los funcionarios tienen la obligación de alertar de manera oportuna y adecuada al Oficial de Seguridad, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.
Terceros relacionados[1]	Colaborar con la implementación de la Política de Protección de Datos Personales	Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política.
Funcionarios ***y demás***	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento	1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la

[1] Externos contratados que presten servicios y tengan acceso a información y recursos de la institución, alumnos en práctica, pasantes y/o tesistas.

trabajadores del SERNAC	a las normas y procedimientos que emanan de la Política de Protección de Datos Personales	complementen y aplicarlo en su entorno laboral. 2. ***Alertar de manera oportuna y adecuada al oficial de seguridad, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.*** ***3. Implementar las medidas de prevención en el relacionamiento con sus clientes, especialmente en lo que diga relación con la confidencialidad de datos que se genere en virtud de dicha relación. Lo mismo para la debida reserva que deben tener los funcionarios/as respecto de los datos de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones. La referida obligación de reserva debe ser informada por el Servicio e incorporada en los contratos respectivos o en las políticas que correspondan.***

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

Marco Normativo

La protección de datos personales está regulada en distintos cuerpos legales y conforman este marco normativo, entre otras, la Ley N° 19.628, de 1999, sobre Protección de la Vida Privada; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley N° 20.575, que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales; el Decreto N° 779, de 2000, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Reglamento de Bancos de Datos Personales a Cargo de Organismo Públicos. Además, complementan esta normativa, las Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre Protección de Datos Personales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, publicadas en el Diario Oficial el 14 de septiembre de 2011.

¿Qué son los datos personales?

Definidos en el artículo 2° literal f) de la Ley 19.628, los datos de carácter personal son aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Conforme ha señalado el Consejo para la Transparencia, en sus Recomendaciones sobre Protección de Datos Personales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, los elementos básicos de la definición de datos de carácter personal son los siguientes:

- Debe tratarse de información relativa a una persona, siendo indiferente la naturaleza del dato, antecedente o hecho de que se trate.
- Debe tratarse de información que permita identificar al titular. Se entiende para estos efectos por identificable, toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, por ejemplo, mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social (por ejemplo: números de RUT o de cédula de identidad, número de cuenta corriente bancaria, domicilio, número telefónico, etc.). No se considerará identificable si es necesario realizar actividades desproporcionadas o en plazos excesivos. En este último caso el elemento determinante será el tipo de esfuerzo que se realiza para lograr la identificación de una persona.
- El titular sólo puede ser una persona natural. Quedan comprendidos dentro de esta definición, independiente del soporte en que se encuentren, datos tales como: nombre, edad, sexo, rol único tributario o rol único nacional, estado civil, profesión, números telefónicos, dirección postal, etc.

Además, el artículo 2° literal g) de la Ley 19.628 indica que se entenderán como datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual. Estos datos deberán ser especialmente protegidos adoptando las medidas de seguridad que corresponda.

Deber del SERNAC en la protección de datos personales y sensibles

Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como, asimismo, sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos.

Son fuentes accesibles al público los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados, de acceso no restringido o reservado a los solicitantes. Todo otro registro o recopilación de datos personales que no participen de esta definición son fuentes no accesibles al público.

El SERNAC deberá cuidar de los registros o bases donde se almacenan datos personales, con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños, debiendo indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de éstos, sin perjuicio de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular, o en su caso, lo ordenado por el tribunal.

La obligación de guardar secreto no cesa por haber terminado el funcionario sus obligaciones en esa labor o sus funciones en el SERNAC.

SERNAC puede realizar tratamiento de datos personales, únicamente, respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas que la Ley 19.628 establece, no requiriendo para estos efectos el consentimiento del titular, debiendo tener especial consideración que no podrá efectuar tratamiento de datos personales en materias ajenas a su competencia, ni siquiera recabando el consentimiento del titular.

Principios que rigen la protección de datos personales y sensibles

Los principios orientadores de la protección de datos que informan su tratamiento, son los siguientes:

- **Principio de Licitud**: De conformidad con el artículo 4° de la Ley N° 19.628, sólo es posible tratar datos de carácter personal cuando exista autorización legal, ya sea de la propia Ley N° 19.628 o de otras normas de igual rango.

  De acuerdo a la referida Ley, cuando los órganos de la Administración del Estado efectúen tratamientos de datos personales no será necesario el consentimiento del titular de los datos, respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas que la ley establece.

- **Principio de Calidad de los Datos:** Los datos tratados deben ser exactos, adecuados, pertinentes y no excesivos, y deberá ser observado durante la recogida y posterior tratamiento de los datos. De este principio, se desprenden a su vez, tres principios rectores:

  - ✓ **Principio de Veracidad**, por el cual los datos personales deben ser exactos, actualizados y responder con veracidad a la situación real de su titular, conforme a lo que señala el inciso segundo del artículo 9° de la Ley N° 19.628. Como consecuencia de este principio, el SERNAC deberá, sin necesidad de requerimiento del titular de los mismos: i. eliminar los datos caducos y aquellos que estén fuera de su competencia; ii. bloquear los datos personales cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa y respecto de los cuáles no corresponda su cancelación; y iii. modificar los datos inexactos, equívocos o incompletos.
  - ✓ **Principio de Finalidad**, por el cual los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, conforme a lo que señala el inciso primero del artículo 9° de la Ley N° 19.628.
  - ✓ **Principio de Proporcionalidad**, por el cual sólo pueden recabarse aquellos datos que sean necesarios para conseguir los fines que justifican su recolección y no excesivos en relación a dicha finalidad para la cual se han obtenido, en el sentido que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia

- **Principio de Información**: Conforme a lo establecido en los artículos 3°, 4° y 20 de la Ley N° 19.628 se recomienda que los servicios y órganos públicos, previamente a la recolección de los datos, informen a su titular acerca de la identidad del órgano responsable de la base de datos, de la finalidad perseguida con el tratamiento de la información, de la posible comunicación a terceros y de los derechos que pueden ser ejercidos por ellos, a pesar de que estos estén facultados para efectuar tratamientos de datos de carácter personal sin consentimiento del titular de los mismos respecto de materias de su competencia.

- **Principio de Seguridad**: De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11° de la Ley N° 19.628, el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales, con posterioridad a su recolección, deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños.

- **Principio de Confidencialidad**: Según lo prescribe el artículo 7° de la Ley N° 19.628, las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales o tengan acceso a éstos de otra forma, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas internas y gubernamentales definidas para el Servicio, así como otros documentos pertinentes de SERNAC. Toda la documentación que forme parte del Sistema de Seguridad de la Información, se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco del Sistema de Gestión Institucional, siendo de carácter complementario, el desarrollo del presente sistema.

Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad, la de Gestión de Riesgos y la general de Seguridad de la Información.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez por año por parte del Comité de Seguridad de la Información, proponiendo a la Dirección Nacional, las mejoras a implementar ***o la mantención de ésta.***

La forma de verificar la realización de esta revisión, será el acta del Comité de Seguridad de la Información, de la sesión correspondiente.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante comunicaciones internas, informando a todos los funcionarios y trabajadores del SERNAC, las políticas vigentes, su lugar de almacenamiento e invitándolos a revisarlas como parte de sus responsabilidades. Junto a esto, los documentos serán publicados en el gestor documental institucional y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros, del sitio web institucional, según corresponda.

2°. DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 946 del 28 de diciembre de 2018, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de Política de Datos Personales.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

3°. PUBLÍQUESE en el gestor documental de la aplicación *web* de gestión y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros, del Portal de Transparencia Activa nuestro sitio *web* institucional.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHÍVESE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

APRUEBA "POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES" VERSIÓN 3.0, DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01025

SANTIAGO, 20 DIC 2019

VISTOS: lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 90 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; las Resoluciones Exentas N° 73 y N° 946, ambas de 2018 y N° 763 de 2019, todas de este Servicio; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que con fecha 28 de diciembre de 2019, este Servicio aprobó la Política de Protección de Datos Personales, mediante nuestra Resolución Exenta N° 946 de 2018.

2. Que, mediante Resolución Exenta N° 763, de fecha 27 de septiembre de 2019, se aprobó la versión 3.0 de la Política General de Seguridad de la Información y sus responsables.

3. Que, de acuerdo a los objetivos de la "Política General de Seguridad de la Información V. 3.0" señalada en el considerando precedente, se estableció que para la implementación paulatina de un Sistema de Seguridad de la Información es necesario "*complementar la presente Política General de Seguridad de la Información, con las políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc. que permitan articular el sistema, integrándose tanto de manera metodológica como documental con los sistemas de gestión existentes en la institución*".

4. Que en la misma resolución señalada se constituyó el Comité de Seguridad de la Información, entre cuyas responsabilidades se estableció la de implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información en el Servicio Nacional del Consumidor.

5. Que, dentro de las políticas específicas que integran la Política de Seguridad de la Información, figura la denominada "Política de protección de datos personales".

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

6. Que, de acuerdo a lo que dispone la Resolución Exenta N° 73 de fecha 01 de febrero de 2018, que Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, las Políticas son intenciones y direcciones de la organización.

7. Que, conforme la resolución señalada en el considerando anterior, las Políticas serán elaborados por el Jefe del respectivo Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión técnica del Subdirector respectivo y el Jefe de Planificación Estratégica y Calidad para luego ser revisados, respecto a su juridicidad, por la Fiscalía Administrativa, la que los remitirá al Director Nacional, para su aprobación mediante Resolución Exenta.

8. Que, el artículo 3° de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

9. Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesario aprobar una nueva versión de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

10. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. APRUÉBASE a contar de esta fecha, la "Política de Protección de Datos Personales", versión 3.0, cuyo texto se transcribe a continuación:

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los(as) consumidores(as), ***definiendo sus líneas estratégicas en cuanto a informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas, bajo el alero de la excelencia y mejora continua.***

Es en este sentido que la Dirección Nacional considera que la protección de datos personales es esencial para el desarrollo de sus procesos y esta protección tiene por finalidad asegurar a las personas un espacio de control sobre su identidad y de libre manifestación de su personalidad, lo que presupone en las condiciones modernas de elaboración y gestión de la información, la protección contra la recogida, el almacenamiento, la utilización y la transmisión ilimitados de los datos concernientes a su persona, es decir, el derecho a la autodeterminación informativa.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

II. OBJETIVO GENERAL

La presente política está orientada a otorgar definiciones y directrices que propendan a garantizar la privacidad y protección de la información personal identificable, entregando pautas de actuación de acuerdo a la legislación vigente.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos, funcionarios incluido el personal a honorarios, proveedores y clientes; y, en especial, aquellas Subdirecciones, Divisiones, Departamentos o Unidades que custodien datos de consumidores, de manera directa o indirecta, como, por ejemplo, datos personales de los consumidores recibidos a través de canal presencial, *web center*, *call center*, correspondencia, aplicaciones como No Molestar, etc. Así como también de aquellos que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, entre otras, en su calidad de ***fiscalizadores***, encuestador o como destinatario de tales encuestas, o manejen datos de proveedores o prestadores de servicios externos y aquellas que custodien datos de funcionarios(as) y trabajadores(as) del SERNAC.

Las actuaciones que den origen a un tratamiento indebido de los datos, serán objeto ***cuando corresponda*** de responsabilidad administrativa, en los términos establecidos en el Título V del D.F.L. N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Protección de Datos Personales.	1. Generar lineamientos y criterios generales. 2. Aprobar políticas institucionales. ***3. Evaluar el funcionamiento y efectividad de esta política a intervalos planificados.*** 4. Asignar recursos según las necesidades que demande la protección de datos personales.
Comité de Seguridad de la Información	Coordinar los avances en la implementación y funcionamiento de la política de protección de datos personales y sus procedimientos	1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de información. 2. Implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información. 3. Revisar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Información, en particular lo referente a la protección de datos personales.
Encargado(a) de Seguridad de la Información	Encargado de la implementación de la Política de protección de datos personales	1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de esta Política y sus procedimientos asociados.

		2. ***Promover*** el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución, en temáticas referidas a la protección de datos personales. 3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto a la protección de datos personales. 4. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento. ***5. Promover iniciativas y proyectos que aumentan la seguridad de nuestras bases de datos personales, liderar proyectos de securitización, definir y publicar política de seguridad.***
Oficial de Seguridad de la Información	***Responsable de cautelar una adecuada*** protección de datos personales	1. Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas referentes a ***datos personales*** y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de seguridad definidos. ***2. Coordinar la respuesta a incidentes que afecten a los activos de información institucionales.*** ***3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto al uso de bases de datos personales.***
Jefatura ***de la Unidad Continuidad Operativa TI***	Responsable de las acciones TI implementadas	1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por ***la Unidad Continuidad Operativa TI***, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.
Comité Operativo de Seguridad de la Información	***Apoyar y monitorear la implementación de la política a nivel operativo.***	***1. Apoyar en el diseño e implementación de políticas, normas y procedimientos de protección de datos personales.*** ***2. Revisar y monitorear periódicamente, el avance de la implementación de la presente política.*** ***3. Mantener informado al Encargado de Seguridad de la Información, sobre el estado de la implementación de la presente política.*** ***4. Elaborar y coordinar la implementación del Plan de Concientización sobre la***

		protección de los datos personales.
Auditoría Interna	***Aseguramiento del Sistema de Seguridad de la Información, especialmente, en materia de datos personales***	***1. Otorgar aseguramiento constante sobre el desarrollo de la presente política.*** ***2. Retroalimentar sobre el cumplimiento de las recomendaciones y compromisos de los diferentes responsables que intervienen en el cumplimiento de esta política.*** ***3. Asesorar al Comité Operativo de Seguridad de la Información cuando sea necesario.***
Fiscalía Administrativa	**Responsable de la protección de datos del SERNAC**	**1. Verificar el fiel cumplimiento de las disposiciones de la Política de Protección de Datos *Personales* y de actuar de contraparte del Director Nacional en la materia.** **2. Tramitar y registrar cualquier tipo de recurso administrativo o judicial relacionado con materias de protección de datos personales.** 3. ***Controlar la implementación y velar por la correcta aplicación de esta política***.
Jefaturas ***y Coordinadores (as)***	Implementar las políticas y procedimientos relacionados a la protección de datos personales	1. Promover y dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones. 2. Además, tanto las jefaturas como los funcionarios tienen la obligación de alertar de manera oportuna y adecuada al Oficial de Seguridad, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.
Terceros relacionados[1]	Colaborar con la implementación de la Política de Protección de Datos Personales	Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política.
Funcionarios ***y demás***	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento	1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la

[1] Externos contratados que presten servicios y tengan acceso a información y recursos de la institución, alumnos en práctica, pasantes y/o tesistas.

trabajadores del SERNAC	a las normas y procedimientos que emanan de la Política de Protección de Datos Personales	complementen y aplicarlo en su entorno laboral. 2. ***Alertar de manera oportuna y adecuada al oficial de seguridad, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.*** ***3. Implementar las medidas de prevención en el relacionamiento con sus clientes, especialmente en lo que diga relación con la confidencialidad de datos que se genere en virtud de dicha relación. Lo mismo para la debida reserva que deben tener los funcionarios/as respecto de los datos de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones. La referida obligación de reserva debe ser informada por el Servicio e incorporada en los contratos respectivos o en las políticas que correspondan.***

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

Marco Normativo

La protección de datos personales está regulada en distintos cuerpos legales y conforman este marco normativo, entre otras, la Ley N° 19.628, de 1999, sobre Protección de la Vida Privada; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley N° 20.575, que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales; el Decreto N° 779, de 2000, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Reglamento de Bancos de Datos Personales a Cargo de Organismo Públicos. Además, complementan esta normativa, las Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre Protección de Datos Personales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, publicadas en el Diario Oficial el 14 de septiembre de 2011.

¿Qué son los datos personales?

Definidos en el artículo 2° literal f) de la Ley 19.628, los datos de carácter personal son aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

Conforme ha señalado el Consejo para la Transparencia, en sus Recomendaciones sobre Protección de Datos Personales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, los elementos básicos de la definición de datos de carácter personal son los siguientes:

- Debe tratarse de información relativa a una persona, siendo indiferente la naturaleza del dato, antecedente o hecho de que se trate.
- Debe tratarse de información que permita identificar al titular. Se entiende para estos efectos por identificable, toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, por ejemplo, mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social (por ejemplo: números de RUT o de cédula de identidad, número de cuenta corriente bancaria, domicilio, número telefónico, etc.). No se considerará identificable si es necesario realizar actividades desproporcionadas o en plazos excesivos. En este último caso el elemento determinante será el tipo de esfuerzo que se realiza para lograr la identificación de una persona.
- El titular sólo puede ser una persona natural. Quedan comprendidos dentro de esta definición, independiente del soporte en que se encuentren, datos tales como: nombre, edad, sexo, rol único tributario o rol único nacional, estado civil, profesión, números telefónicos, dirección postal, etc.

Además, el artículo 2° literal g) de la Ley 19.628 indica que se entenderán como datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual. Estos datos deberán ser especialmente protegidos adoptando las medidas de seguridad que corresponda.

Deber del SERNAC en la protección de datos personales y sensibles

Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como, asimismo, sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos.

Son fuentes accesibles al público los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados, de acceso no restringido o reservado a los solicitantes. Todo otro registro o recopilación de datos personales que no participen de esta definición son fuentes no accesibles al público.

El SERNAC deberá cuidar de los registros o bases donde se almacenan datos personales, con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños, debiendo indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de éstos, sin perjuicio de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular, o en su caso, lo ordenado por el tribunal.

La obligación de guardar secreto no cesa por haber terminado el funcionario sus obligaciones en esa labor o sus funciones en el SERNAC.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC puede realizar tratamiento de datos personales, únicamente, respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas que la Ley 19.628 establece, no requiriendo para estos efectos el consentimiento del titular, debiendo tener especial consideración que no podrá efectuar tratamiento de datos personales en materias ajenas a su competencia, ni siquiera recabando el consentimiento del titular.

Principios que rigen la protección de datos personales y sensibles

Los principios orientadores de la protección de datos que informan su tratamiento, son los siguientes:

- **Principio de Licitud**: De conformidad con el artículo 4° de la Ley N° 19.628, sólo es posible tratar datos de carácter personal cuando exista autorización legal, ya sea de la propia Ley N° 19.628 o de otras normas de igual rango.

  De acuerdo a la referida Ley, cuando los órganos de la Administración del Estado efectúen tratamientos de datos personales no será necesario el consentimiento del titular de los datos, respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas que la ley establece.

- **Principio de Calidad de los Datos:** Los datos tratados deben ser exactos, adecuados, pertinentes y no excesivos, y deberá ser observado durante la recogida y posterior tratamiento de los datos. De este principio, se desprenden a su vez, tres principios rectores:

  - ✓ **Principio de Veracidad**, por el cual los datos personales deben ser exactos, actualizados y responder con veracidad a la situación real de su titular, conforme a lo que señala el inciso segundo del artículo 9° de la Ley N° 19.628. Como consecuencia de este principio, el SERNAC deberá, sin necesidad de requerimiento del titular de los mismos: i. eliminar los datos caducos y aquellos que estén fuera de su competencia; ii. bloquear los datos personales cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa y respecto de los cuáles no corresponda su cancelación; y iii. modificar los datos inexactos, equívocos o incompletos.
  - ✓ **Principio de Finalidad**, por el cual los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, conforme a lo que señala el inciso primero del artículo 9° de la Ley N° 19.628.
  - ✓ **Principio de Proporcionalidad**, por el cual sólo pueden recabarse aquellos datos que sean necesarios para conseguir los fines que justifican su recolección y no excesivos en relación a dicha finalidad para la cual se han obtenido, en el sentido que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia

- **Principio de Información**: Conforme a lo establecido en los artículos 3°, 4° y 20 de la Ley N° 19.628 se recomienda que los servicios y órganos públicos, previamente a la recolección de los datos, informen a su titular acerca de la identidad del órgano responsable de la base de datos, de la finalidad perseguida con el tratamiento de la información, de la posible comunicación a terceros y de los derechos que pueden ser ejercidos por ellos, a pesar de que estos estén facultados para efectuar tratamientos de datos de carácter personal sin consentimiento del titular de los mismos respecto de materias de su competencia.

- **Principio de Seguridad**: De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11° de la Ley N° 19.628, el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales, con posterioridad a su recolección, deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños.

- **Principio de Confidencialidad**: Según lo prescribe el artículo 7° de la Ley N° 19.628, las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales o tengan acceso a éstos de otra forma, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas internas y gubernamentales definidas para el Servicio, así como otros documentos pertinentes de SERNAC. Toda la documentación que forme parte del Sistema de Seguridad de la Información, se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco del Sistema de Gestión Institucional, siendo de carácter complementario, el desarrollo del presente sistema.

Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad, la de Gestión de Riesgos y la general de Seguridad de la Información.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez por año por parte del Comité de Seguridad de la Información, proponiendo a la Dirección Nacional, las mejoras a implementar ***o la mantención de ésta.***

La forma de verificar la realización de esta revisión, será el acta del Comité de Seguridad de la Información, de la sesión correspondiente.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante comunicaciones internas, informando a todos los funcionarios y trabajadores del SERNAC, las políticas vigentes, su lugar de almacenamiento e invitándolos a revisarlas como parte de sus responsabilidades. Junto a esto, los documentos serán publicados en el gestor documental institucional y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros, del sitio web institucional, según corresponda.

2°. DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 946 del 28 de diciembre de 2018, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de Política de Datos Personales.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

3°. PUBLÍQUESE en el gestor documental de la aplicación *web* de gestión y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros, del Portal de Transparencia Activa nuestro sitio *web* institucional.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHÍVESE

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

OLT/PHP/PMG/ALR
R.J.: 5286
Distribución:
- Subdirección Nacional/Gabinete
- Fiscalía Administrativa
- Auditoría Interna
- Unidad de Control de Gestión y Mejoramiento de Procesos.
- Direcciones Regionales.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Estrategia y Proyectos Institucionales.
- Oficina de Partes.