

Cumplir no es aprender

Adecuación Ley 21.719

Cambio organizacional

Desarrollo organizacional

GUÍA NOVALIS · SERIE ADECUACIÓN · LEY 21.719

Cumplir no es aprender

Por qué la Ley 21.719 no se resuelve con documentos, y qué exige de verdad de la organización.

La pregunta

Una organización junta sus políticas, firma sus consentimientos, designa a alguien como responsable y archiva todo en una carpeta. En el papel, cumple. La pregunta que casi nadie se hace: **¿aprendió algo la organización, o solo se protegió con documentos?**

Lo que dice la ley

La Ley 21.719 exige más que tener documentos. Su principio de responsabilidad (art. 3 letra e) establece que quienes tratan datos serán legalmente responsables del cumplimiento — y la nueva Agencia lo interpretará como **capacidad de demostrar que se cumple**, no de exhibir papeles. Se pasa de un cumplimiento declarativo (digo que cumplo) a uno demostrable (puedo probar que, en la práctica, cumplo todos los días).

20.000 UTM o el 4% de los ingresos anuales: multa máxima por infracciones gravísimas. La reincidencia la duplica.	De oficio La nueva Agencia de Protección de Datos puede fiscalizar sin denuncia previa y publica sus sanciones.	30 días Plazo para responder cuando un trabajador o cliente pide acceder, corregir o eliminar sus datos.	72 horas Plazo para notificar a la autoridad una filtración de datos. El plan tiene que existir antes del incidente.
---	---	--	--

Lo que la ley no resuelve

Un documento se redacta en una tarde. Un hábito cambia en meses.

Nadie decidió monitorear los correos. Nadie decidió pedir antecedentes "por si acaso" a los postulantes. Nadie decidió guardar datos por veinte años. Se fue haciendo, se volvió práctica, y la práctica se volvió invisible porque funcionaba. Una política nueva no borra esas prácticas: solo las tapa. La organización sigue haciendo lo mismo, ahora con una carpeta que dice que no lo hace. **Eso es cumplir sin aprender: cambia el papel, no la conducta.**

Qué hacer

- **Tratar la adecuación como aprendizaje, no como trámite.** El objetivo no es tener los documentos, es que las personas entiendan por qué cambian lo que hacen.
- **Empezar por leer las prácticas reales, no por redactar políticas.** Antes de escribir cómo deberían tratarse los datos, mapear cómo se tratan hoy. Ahí están los riesgos.
- **Dosificar.** No se cambian todos los hábitos a la vez. El sistema debe durar años, no semanas.
- **Instalar responsables reales, no nominales.** Que alguien responda de verdad por cada tratamiento, con mandato y tiempo, no un nombre en un acta.

Señales de alerta

Tu organización está cumpliendo sin aprender si:

- Las políticas nuevas describen prácticas que nadie hace ni piensa hacer.
- El proyecto terminó cuando se firmaron los documentos, no cuando cambió algo.
- Nadie sabría qué hacer si mañana un trabajador ejerce sus derechos.
- El cumplimiento vive en una carpeta, no en cómo trabajan las personas.

El fondo

La ley, debajo de sus artículos, es una invitación a mirar qué gestionas y cómo. Ni más ni menos. Cumplir en el papel posterga la pregunta hasta la primera fiscalización. Aprender la responde de verdad, y deja a la organización mejor, no solo más protegida.

Autoevaluación: ¿tu organización está aprendiendo o solo cumpliendo?

Marca **Sí** en cada afirmación que tu organización ya tiene resuelta. Luego cuenta cuántas marcaste y lee el resultado.

¿Lo tienen resuelto?	Sí	No
1. Sabemos qué datos personales tenemos, de quién y para qué (no solo "en general").	☐	☐
2. Las políticas escritas reflejan lo que de verdad hacemos, no un texto genérico.	☐	☐
3. Antes de escribir políticas, revisamos cómo se tratan los datos hoy en cada área.	☐	☐
4. Hay un responsable real por cada tratamiento, con mandato y tiempo asignado.	☐	☐
5. El personal entiende por qué cambió lo que hace, no solo que "hay una ley nueva".	☐	☐
6. Sabríamos qué hacer si mañana un trabajador ejerce sus derechos (plazo 30 días).	☐	☐
7. Tenemos un ritmo sostenible de cambio, no todo apurado antes de diciembre.	☐	☐
8. El cuidado del dato vive en cómo trabaja la gente, no solo en una carpeta.	☐	☐
9. Podemos demostrar el cumplimiento con evidencia, no solo declararlo.	☐	☐
10. Revisamos y actualizamos lo hecho; no lo dimos por terminado al firmar.	☐	☐

Lee tu resultado

- **8-10 marcadas** **Base sólida.** Revisa igual los puntos que quedaron abiertos: suelen ser los primeros que una fiscalización encuentra.
- ◐ **5-7 marcadas** **Brechas relevantes.** El tiempo alcanza si se parte ahora — con método y ritmo sostenible, no con apuro de última hora.
- **0-4 marcadas** **Riesgo alto.** Hoy la organización no podría demostrar cumplimiento. Es el momento de pedir ayuda, no de redactar carpetas.

¿Tu organización está aprendiendo, o solo cumpliendo? Conversemos.

Si prefieres partir por tu cuenta: el **autodiagnóstico de 90 segundos** está en **novalis-21719.pplx.app** — una primera lectura de tu situación, sin registro.

Escríbeme a daniel@novalis.cl · Visita novalis.cl



Daniel Reffer Carrasco

Psicólogo Organizacional · Mg. Gestión de Personas
Consultor Organizacional · Docente Universitario

Guía · Serie Adecuación

Folio NOV-GU-001 · versión 3
Julio 2026

Próxima guía de la Serie Adecuación — **NOV-GU-002 · ¿Dónde están tus datos?** · agosto 2026 · en novalis.cl

Esta guía tiene fines informativos y no constituye asesoría jurídica. Se basa en la Ley 21.719 (vigencia plena: 1 de diciembre de 2026); conviene verificar siempre contra el texto oficial de la ley y sus reglamentos.