

Brechas de seguridad

Adecuación Ley 21.719

Cambio organizacional

Desarrollo organizacional

GUÍA NOVALIS · SERIE ADECUACIÓN · LEY 21.719

El día después de la brecha

La respuesta a una filtración no depende de la rapidez del momento: depende del diseño previo.

La pregunta

Lunes, 8:00. El notebook con la base de clientes no aparece, o el correo con la planilla salió al destinatario equivocado. ¿Quién debe enterarse primero, quién decide, quién notifica? **Si la respuesta se improvisa, el reloj de 72 horas corre exactamente igual.**

Lo que dice la ley

La ley exige medidas de seguridad proporcionales al riesgo (art. 3 letra f) y un deber de notificación: avisar a la autoridad dentro de **72 horas** desde que se conoce la vulneración, y a los afectados cuando corresponda. No adoptar medidas de seguridad es infracción grave. El protocolo tiene que existir — y estar ensayado — antes del incidente.

72 horas Plazo para notificar a la Agencia una filtración de datos, desde que se toma conocimiento.	10.000 UTM Multa máxima del tramo grave — donde se ubica no haber adoptado medidas de seguridad.	De oficio La Agencia puede fiscalizar sin denuncia y mantiene registro público de sanciones.	1 ensayo Basta una simulación para descubrir, sin costo, todo lo que el protocolo escrito no resolvió.
---	--	--	--

La escena

El ensayo que nadie hizo

El protocolo existe: está en la carpeta, aprobado y firmado. Lo que no existe es el ensayo. Nadie ha marcado el teléfono que aparece en el documento, nadie verificó que el responsable suplente sepa que lo es, nadie midió cuánto tarda la organización en enterarse de su propio incidente. **La brecha no prueba la seguridad informática: prueba el diseño organizacional.**

Qué hacer

- **Escribir el protocolo antes del incidente.** Roles, decisiones anticipadas, canal de notificación, reemplazos. Corto y ejecutable.
- **Simular una brecha una vez al año.** El ensayo revela en dos horas lo que la crisis revelaría en dos días — con multa.
- **Acortar el camino de la mala noticia.** El incidente que se reporta rápido se contiene; el que se silencia, prescribe en multa.
- **Incluir a los proveedores.** Si la filtración ocurre en el sistema del encargado, el plazo corre igual para la organización.

Señales de alerta

Tu organización improvisaría la respuesta si:

- El protocolo de brechas no existe o nadie lo ha leído.
- No está definido quién decide y quién notifica, con sus reemplazos.
- Los incidentes menores se resuelven en silencio y sin registro.
- Nadie ha simulado nunca una filtración.

El fondo

El día después de una brecha, la organización muestra lo que es: sus canales reales de comunicación, la velocidad de sus decisiones, la confianza de su gente para reportar malas noticias. Todo eso se puede diseñar — pero solo antes. La ley pone plazo; el diseño pone la diferencia entre gestionar un incidente y protagonizar uno.

Autoevaluación

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. Existe un protocolo de brechas escrito, corto y conocido.	☐	☐
2. Está definido quién decide y quién notifica, con reemplazos designados.	☐	☐
3. Quienes deberían actuar conocen el plazo de 72 horas.	☐	☐
4. Sabemos qué información tenemos y dónde, para dimensionar una filtración.	☐	☐
5. Los incidentes menores se reportan y registran; no se silencian.	☐	☐
6. Hemos simulado al menos una vez una brecha.	☐	☐
7. Sabemos en qué casos corresponde avisar también a los afectados.	☐	☐
8. Los proveedores están obligados a avisarnos si la brecha ocurre en sus sistemas.	☐	☐
9. Existe un registro de incidentes, aunque sean menores.	☐	☐

10. El día después está diseñado: contención, comunicación, corrección.



Lee tu resultado

- **8-10 marcadas** **Base sólida.** El diseño existe. Falta mantenerlo vivo: agenda el próximo ensayo antes de archivar esta guía.
- ◐ **5-7 marcadas** **Brechas relevantes.** Hay protocolo de papel sin organización detrás. Un ensayo de dos horas mostraría qué falta.
- **0-4 marcadas** **Riesgo alto.** Hoy la respuesta se improvisaría, y las 72 horas se consumirían en decidir quién decide.

¿Tu organización sabría qué hacer el lunes a las 8:00? 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-006 · v1
Julio 2026

Próxima guía de la Serie Adecuación — **NOV-GU-007 · En la cooperativa todos se conocen**

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.