

Sector cooperativo

Adecuación Ley 21.719

Cambio organizacional

Desarrollo organizacional

GUÍA NOVALIS · SERIE ADECUACIÓN · LEY 21.719

En la cooperativa todos se conocen

Poner límites a la información en organizaciones construidas sobre la cercanía — sin dañar el vínculo que las sostiene.

La pregunta

En una cooperativa, quien procesa el crédito de un socio conoce su remuneración, su endeudamiento y buena parte de su historia personal. Muchas veces son, además, compañeros de trabajo. La pregunta que el sector tiene pendiente: **¿qué parte de esa información necesita su función — y quién definió el resto?**

Lo que dice la ley

La situación socioeconómica es dato sensible (art. 2 letra g) y exige protección reforzada (art. 16). A eso el sector cooperativo suma su propio marco: las exigencias de gobierno corporativo y gestión de riesgo de la CMF. **Dos reguladores distintos pidiendo, en el fondo, la misma capacidad: información con límites y responsables definidos.**

Art. 2 g La situación socioeconómica — el corazón del dato cooperativo — es legalmente sensible.	2 marcos Protección de datos y regulación CMF: exigencias paralelas que se resuelven con la misma estructura.	1 persona Socio, cliente y a veces trabajador: el doble vínculo que ningún formulario estándar contempla.	20.000 UTM El tramo máximo de multa aplica justo donde opera la cooperativa: datos sensibles a escala.
--	---	---	--

La escena

La confianza sin bordes

La cercanía es el activo fundacional: el socio es vecino, la atención es personal, la confianza es real. Esa misma cercanía hizo innecesario, durante décadas, definir quién puede saber qué. El resultado no es mala fe — es información sin bordes: la situación de un socio se comenta para ayudarlo, el dato viaja con la mejor intención. **El límite no traiciona la cercanía: la protege de su primer conflicto serio.**

Qué hacer

- **Definir qué información necesita cada función.** Del mostrador al consejo: cada rol ve lo que su tarea exige, no lo que la confianza permite.
- **Dar tratamiento propio al doble vínculo socio-trabajador.** Su información societaria, crediticia y laboral no puede vivir mezclada ni en las mismas manos.
- **Formalizar los canales donde se comenta la situación de socios.** Lo que hoy se conversa en pasillo necesita instancia, participantes y registro.
- **Aprovechar la doble exigencia.** La estructura que pide la ley de datos es la misma que pide la CMF: un solo esfuerzo, dos cumplimientos.

Señales de alerta

La cercanía se volvió riesgo si:

- Cualquier funcionario puede consultar la situación de cualquier socio.
- La condición de socio-trabajador no tiene ningún tratamiento diferenciado.
- Las situaciones personales de socios se comentan fuera de toda instancia formal.
- El consejo recibe reportes con datos individuales que no necesita.

El fondo

El desafío cooperativo no es importar la frialdad corporativa: es demostrar que la cercanía y el límite pueden convivir. La cooperativa que define quién sabe qué no se vuelve distante — se vuelve confiable en un sentido nuevo, que el socio nota la primera vez que su información no circula. En un sector bajo presión regulatoria creciente, esa confiabilidad es ventaja institucional.

Autoevaluación

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

¿Lo tienen resuelto?	Sí	No
1. Está definido qué información necesita cada función para operar.	☐	☐
2. Quien atiende a un socio ve solo la información que su tarea requiere.	☐	☐
3. Los datos socioeconómicos se tratan como sensibles, con resguardo reforzado.	☐	☐
4. La condición de socio-trabajador tiene tratamiento diferenciado.	☐	☐
5. El consejo conoce sus deberes respecto de los datos de socios.	☐	☐
6. La cercanía no justifica accesos ajenos a la función.	☐	☐
7. Las conversaciones sobre situación de socios ocurren en canales formales.	☐	☐
8. Las exigencias CMF y de protección de datos se abordan como un solo diseño.	☐	☐
9. Los reportes al consejo no exponen datos individuales innecesarios.	☐	☐

10. Podríamos explicar a un socio quién vio su información y por qué.



Lee tu resultado

- **8-10 marcadas** **Base sólida.** La cercanía tiene bordes. Mantén el tratamiento del doble vínculo: es el punto que siempre se relaja.
- ◐ **5-7 marcadas** **Brechas relevantes.** La confianza está haciendo el trabajo que corresponde al diseño. Conviene ordenar antes del primer conflicto.
- **0-4 marcadas** **Riesgo alto.** La información circula sin límites en el terreno donde la ley es más severa: datos sensibles a escala.

¿Tu cooperativa podría explicarle a un socio quién vio su información? 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-007 · v1
Julio 2026

Próxima guía de la Serie Adecuación — **NOV-GU-008 · Lo que le cuentas a la IA**

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.