

MINUTA

Percepción de la Protección de Datos Personales en Chile.

Análisis de resultados Estudio Nacional de Transparencia y Protección de Datos Personales 2019

Consejo para la Transparencia

1. Antecedentes

En los últimos años, con el advenimiento de la economía digital, la creciente digitalización del mundo, el surgimiento del Internet de las Cosas y el mejoramiento de las herramientas de Inteligencia Artificial, la masiva recogida de datos y el uso que se hace de éstos han adquirido una relevancia sobresaliente en el ámbito económico, político, social y cultural.

Los datos que día a día cada uno de nosotros produce se han vuelto inconmensurables. Se estima que cada minuto, producimos 1.700 billones de bytes, lo equivale a 360.000 DVDs, es decir, unos 6 MB por persona al día y se prevé que en los próximos 5 años duplicaremos esas cantidades¹. Ello, porque cualquier tipo de actividad genera algún tipo de “traza digital”: nuestros dispositivos están permanentemente recopilando información y las nuevas técnicas de análisis de datos e Inteligencia Artificial, utilizan, analizan y extraen valor de estos datos.

Este contexto, que sin duda supone muchas oportunidades de desarrollo, también conlleva importantes riesgos, pues cada vez existe mayor exposición al mal uso de nuestra información personal. Así, diversas irregularidades de las que han dado cuenta medios de comunicación, tanto a nivel nacional como internacional, han dejado al descubierto un sinnúmero de fragilidades en cuanto a la protección de nuestros datos personales. Emblemáticas son las filtraciones de datos personales de las plataformas Facebook² y Google+³ utilizados con fines políticos y comerciales.

Ley de protección de datos personales en Chile

El caso chileno resulta paradójico sobre esta cuestión, pues si bien fue uno de los países pioneros en la región al establecer, el año 1999, una de las primeras legislaciones que regulaban de una manera sustancial la protección de los datos personales, se ha ido quedando atrás, toda vez que la Ley N° 19.880 no se ha actualizado ni a los estándares internacionales ni a los principios que ahora rigen a nivel mundial.

Para enfrentar esta situación, actualmente se discute en el Congreso Nacional un proyecto de ley que modifica el marco regulatorio, estableciendo estándares que miran al modelo europeo, contenido principalmente en el GDPR⁴. Así se introducen modificaciones como: incorporar nuevos derechos y protecciones para los individuos; implementar medidas técnicas y organizativas dirigidas a resguardar los datos; instancias de control y régimen sancionatorio efectivo; y una autoridad de control independiente; entre otros-. Adoptar un alto estándar normativo y que el Consejo para la Transparencia sea el órgano garante que velará por el cumplimiento de la normativa facilitará la entrada a mercados internacionales elevando las exigencias en la materia. En este

¹ Van Den Berg, Eva. (2015): ¿Qué es eso del Big Data?

https://elpais.com/elpais/2015/03/26/buenavida/1427382655_646798.html

² <https://www.24horas.cl/tendencias/ciencia-tecnologia/markzuckerberg-asume-culpa-en-filtracion-de-datos-personales-desde-facebook-2684470>

³ <https://elandroidelibre.espanol.com/2018/10/google-filtro-datos-usuarios-error-google-plus.html>

⁴ Reglamento Europeo de Protección de Datos Personales.

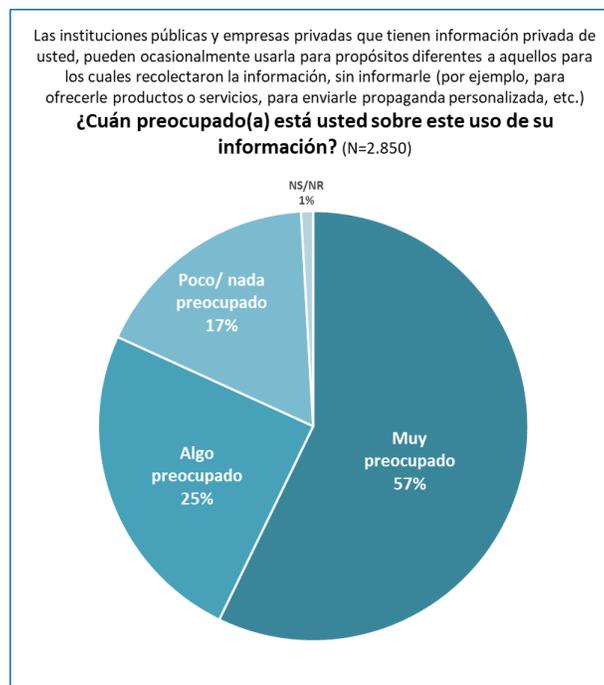
contexto, el proyecto de Ley sobre Protección de Datos Personales actualmente en tramitación en nuestro Congreso -despachado en enero por la Comisión de Constitución del Senado- corregirá significativamente los déficits de Chile en la materia.

2. Percepción de la Protección de Datos Personales en la Ciudadanía

a) Preocupación sobre protección de datos personales:

Chilenos más preocupados por sus datos personales.

Las cifras del estudio del CPLT muestran que un **82% de los encuestados manifiesta algún nivel de preocupación por el uso que se les da a sus datos personales por parte de entidades públicas y privadas**. El año 2018 el 51% se declaró muy preocupado por el uso de su información, registrando un alza de 6 puntos porcentuales.



Aumenta lectura de políticas y términos de uso, pero siguen siendo prácticas poco habituales

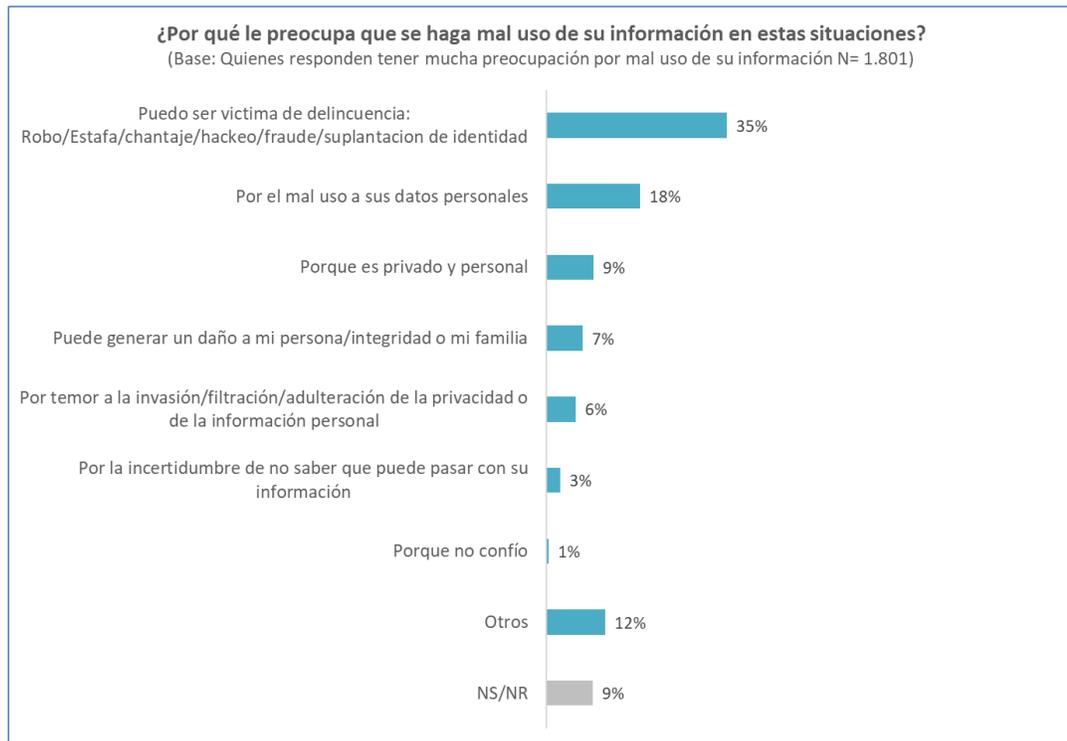
Si bien 57% de los entrevistados se declara “muy preocupado” con respecto a malos usos de su información personal, **sólo 44% de quienes declaran usar habitualmente internet lee las condiciones de privacidad de servicio en redes sociales o internet**. (Anexo 1, gráfico N°3).

Un porcentaje que aumenta (13 puntos porcentuales) en relación a 2018, oportunidad en que el 31% declaró que efectivamente lee las condiciones de privacidad. Sólo un 51% de los jóvenes entre 18 y 25 años lee las condiciones de privacidad al instalar redes sociales o servicios de internet. Anexo 1: Detalles caso Nido.org y Gráfico 1. Sobre lectura políticas de privacidad.

b) Temáticas que generan mayor preocupación respecto a la protección de Datos Personales:

Que los datos personales sean usados para cometer algún delito

Ser víctima de algún delito -ya sea robo, estafa, chantaje, fraude o suplantación de identidad- aparece como el principal motivo de preocupación respecto al uso de datos personales.



Aumenta preocupación por mal uso de datos en apps y redes sociales

Un incremento en los niveles de preocupación mostró la recolección y el tratamiento de datos personales a partir del uso de aplicaciones móviles y redes sociales. **En 2019, se observa un aumento de 11 puntos porcentuales promedio de preocupación en comparación con los datos de 2018.** (Ver comparativa de años en Anexo 1. Gráfico 6.)

El mayor crecimiento lo muestra la preocupación por mal uso de la información personal cuando se usan herramientas o *apps* del teléfono móvil (pasando de 48% en 2018 a 61% en 2019) o cuando se usan redes sociales (pasando de 47% a 60%). Destacó también la preocupación que genera la captación de fotografías o videos y audios en situaciones íntimas, en este caso también 6 de cada 10 encuestados manifiesta mucha preocupación.

Si bien el año 2018, los ciudadanos mostraron mayor preocupación por el mal uso de los Datos Personales en contextos de interacción formal y presencial (56% cuando realiza compras presenciales) que cuando se realizan actividades on line como el uso de aplicaciones (48%), redes sociales (47%) o acceso a wifi gratuito (44%), compras online (44%). El 2019, la preocupación por estos temas se equiparó. La preocupación cuando

realiza compras presenciales al 58%, cuando usa aplicaciones 61%, cuando usa RRSS 60%, cuando usa wifi público 52% y cuando hace compras on line 52%.

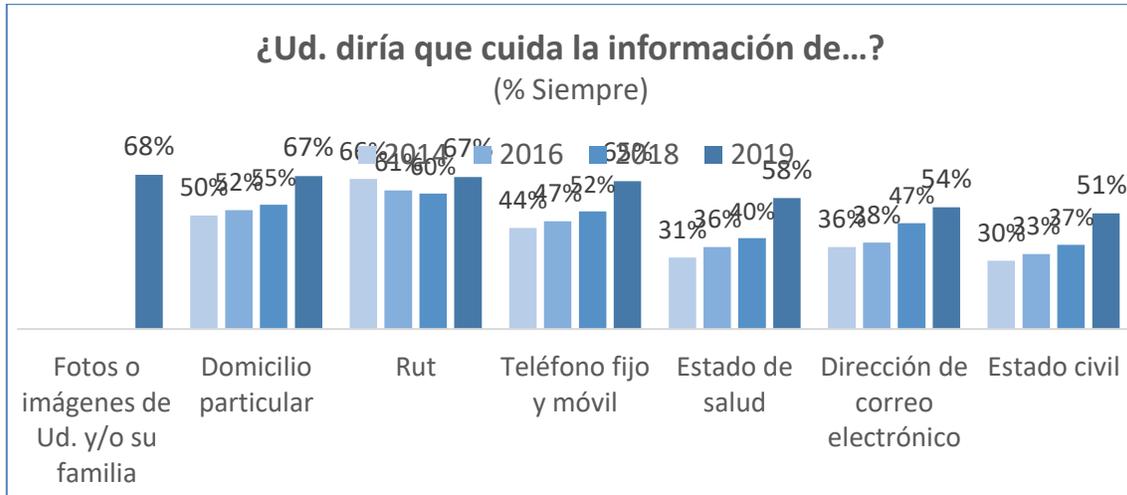


Imagen, RUT y datos de contacto son los datos que más cuidan los chilenos

La última medición evidenció que **las fotos o imágenes personales o familiares corresponden a información que requiere más cuidado, luego se observa preocupación por el domicilio, el RUT y el teléfono.**

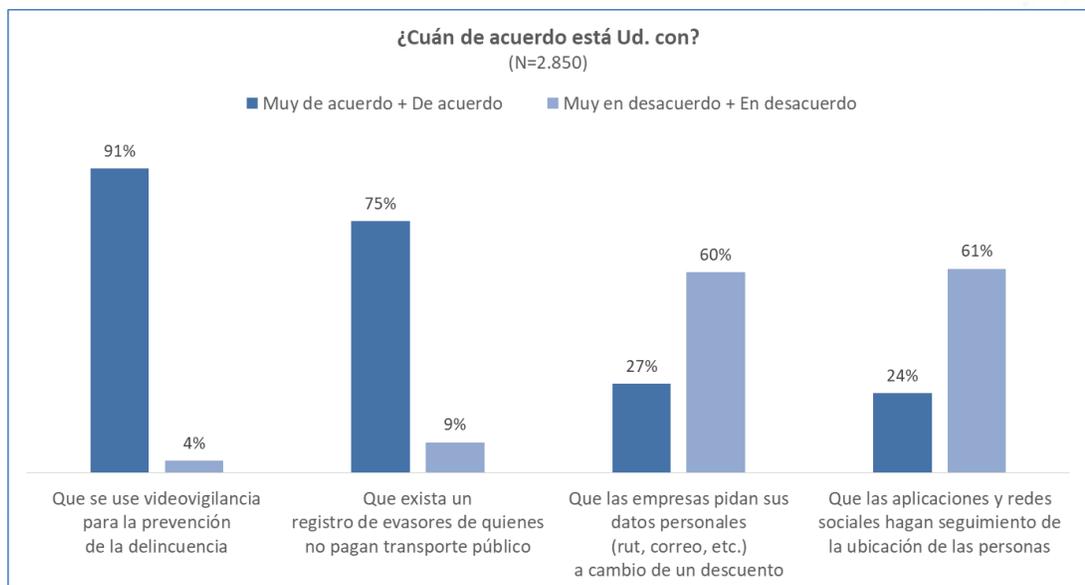
Además, llama la atención que genera **creciente preocupación aquella información sensible sobre el estado de salud** —en 2018 cuatro de cada diez chilenos declaraban cuidar siempre este tipo de información y hoy esa cifra ha aumentado a 6 de cada 10.

Igualmente, se observó un aumento de la preocupación por el resguardo de todas las categorías de información personal evaluadas, siendo la que muestra un mayor incremento la información sobre el estado de salud (+18%), el estado civil (+14%), teléfono fijo y móvil (+13%) y domicilio particular (+12%).



c) Datos Personales y seguridad ciudadana

Los ciudadanos muestran tolerancia ante el uso de sus datos personales con fines de seguridad. Ocurre por ejemplo en el caso del uso para videovigilancia, situación en la que 9 de cada 10 encuestados están muy de acuerdo con que se use dicha tecnología para prevenir la delincuencia, aun cuando se deban recolectar datos de carácter personal para dicho fin.



d) Confianza en el tratamiento y uso que dan las instituciones a los datos personales

Respecto de la expectativa y confianza que manifiestan los encuestados sobre la efectiva protección de datos personales en nuestro país, podemos observar que sólo 2 de cada 10 personas confía en que las instituciones, ya sean privadas o públicas, cuidan sus datos personales⁵. **Remitirse a Anexo 1, gráfico 4.**

⁵ En ello podrían incidir una serie de factores, entre ellos: la ausencia de una Ley de Protección Datos Personales moderna y acorde al siglo XXI -la normativa vigente data de 1999-; la inexistencia de una institución que se dedique a resguardar integralmente este derecho y el desconocimiento de la normativa actual; los bajos niveles de confianza que tiene la ciudadanía para con el sector público y privado en general (Encuesta Nacional Transparencia, CPLT), inciden en que se evidencien altos niveles de desconfianza en el cuidado de los datos de las personas en instituciones públicas o privadas.

ANEXO 1.

Preocupación por eventual mal uso de Datos Personales

Consultados sobre situaciones en que las personas manifiestan más preocupación por el uso de sus datos personales, se observó un aumento de la preocupación respecto del año pasado, siendo la situación que genera mayor preocupación el relativo a transacciones bancarias. También se muestran preocupados cuando realizan trámites presenciales en instituciones privadas –como grandes tiendas- y compras –en farmacias o supermercados-.

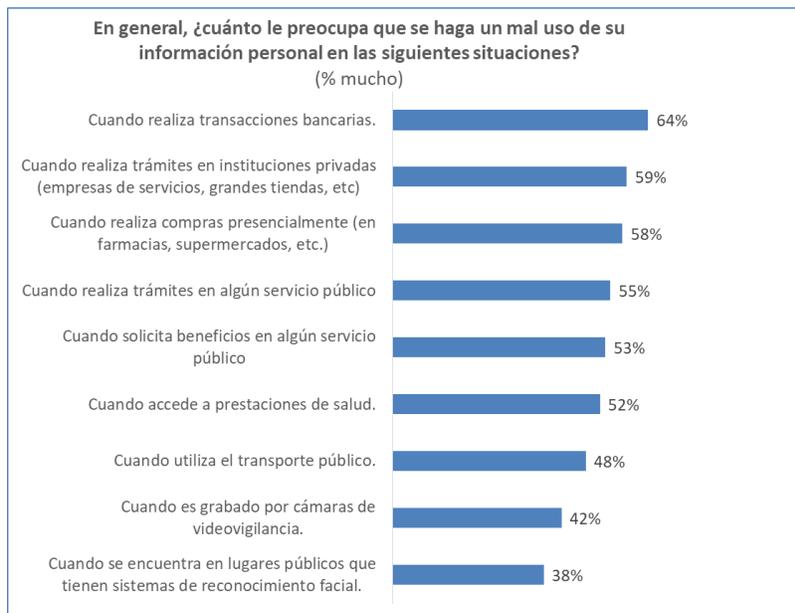


Gráfico 1. Preocupación por mal uso de datos personales en distintas situaciones.

Se observa una mayor preocupación en la realización de trámites en el sector privado, la cual baja cuando se realizan trámites en alguna institución pública. Por su parte, la menor preocupación se aprecia en aquellas actividades que se relacionan con la circulación en espacios públicos.

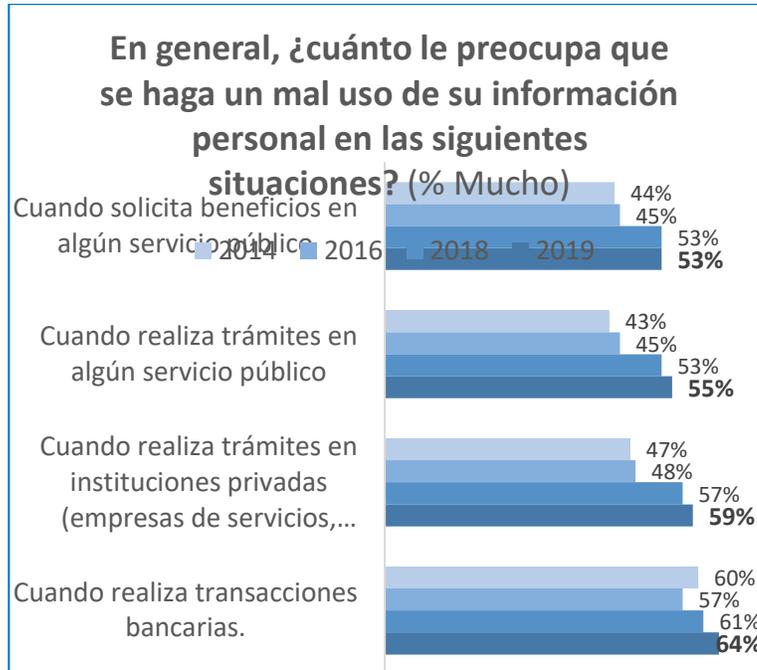


Gráfico 2. Sobre confianza respecto del cuidado de datos personales por parte de actores privados y públicos.

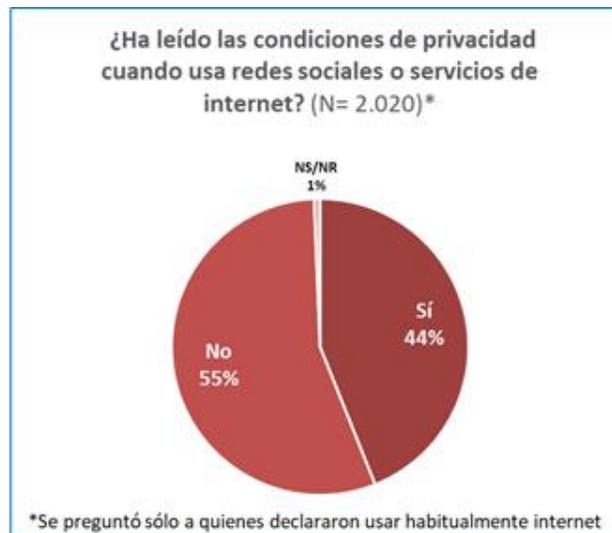


Gráfico 3. Sobre lectura de políticas de privacidad.

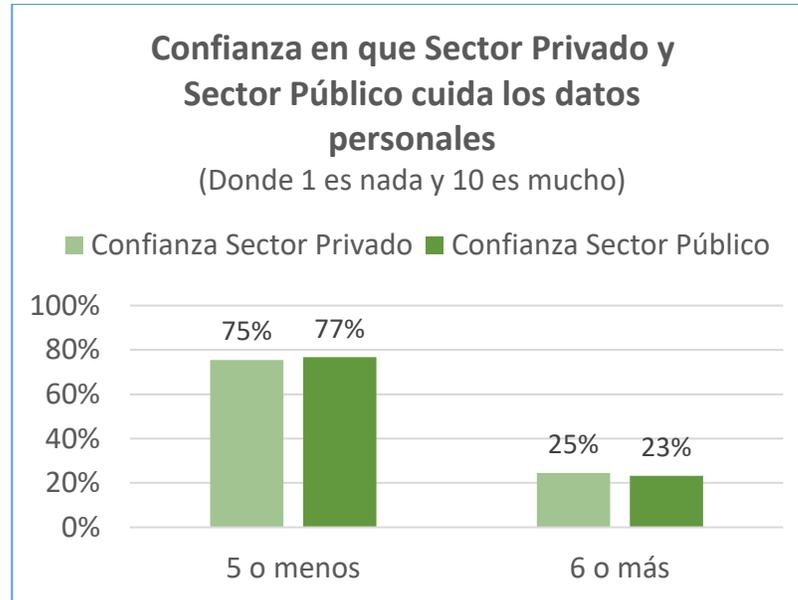


Gráfico: 4

Al consultar a los entrevistados por su nivel de confianza respecto del cuidado de sus datos personales, es posible observar que sólo un 25% y 23% (2 de cada 10 chilenos), confía en que el sector privado y público cuida sus datos personales, respectivamente.

Por otra parte, a pesar de **que 6 de cada 10 encuestados, considera que en el futuro será muy difícil para las personas cuidar sus datos personales**, desde la perspectiva ciudadana, uno de los factores que ayudaría a revertir esta situación de baja confianza sobre la efectiva protección de datos personales que existe en nuestro país, sería **la creación de una institución que resguarde la Protección de Datos Personales**.

A pesar del desconocimiento sobre una institución que actualmente proteja los datos personales de los ciudadanos, existen expectativas positivas respecto de su existencia, donde sobre el 70% de los encuestados considera que contar con una institución podrá prevenir abusos relacionados con los datos de las personas, aumentando 14% desde el 2018 al 2019 la creencia de que con la existencia de un organismo que resguarde la Protección de Datos Personales podrían evitarse hechos como la publicidad dirigida, fraudes y estafas.

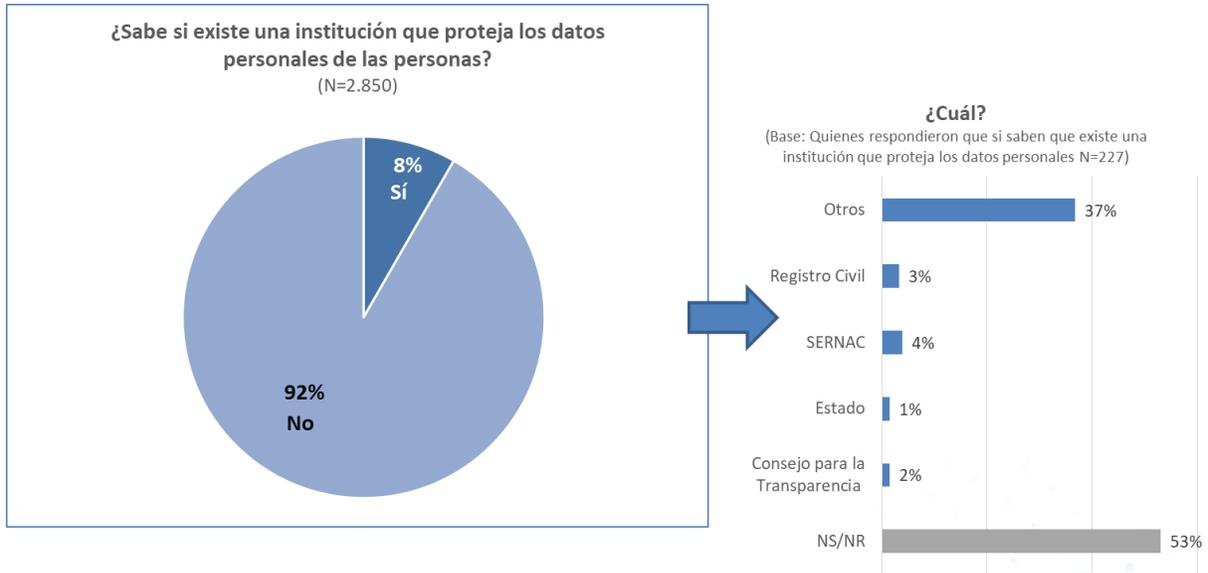


Gráfico 3.

Gráfico N°5. Conocimiento sobre institucionalidad en materia de protección de datos personales.

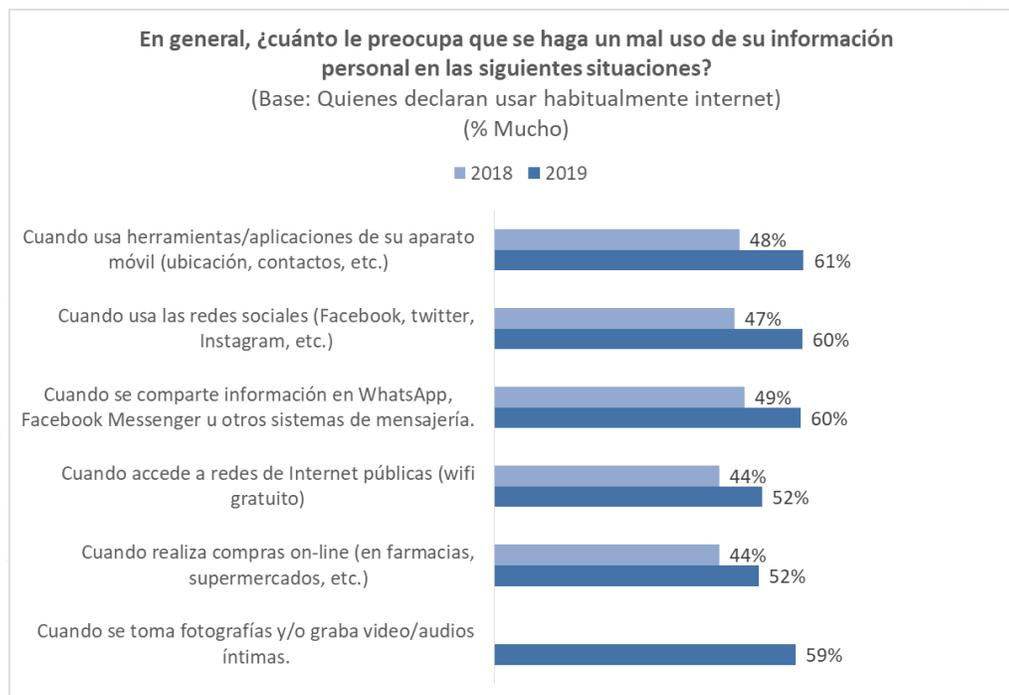


Gráfico N°6. Comparativo por años preocupaciones por mal uso de información personal entre aquellos encuestados que declaran usar habitualmente Internet.

Nota: La opción de captura de imágenes y audios íntimos fue considerado por primera vez en esta medición.

Datos Personales y seguridad ciudadana

Respecto a la percepción de la protección de datos personales y seguridad ciudadana, un 91% de los encuestados declara estar muy de acuerdo con que se use la videovigilancia para prevenir la delincuencia. Mientras que 75% se declara muy de acuerdo en que exista un registro de evasores de quienes no pagan el transporte público. Sólo un 27% de los encuestados está de acuerdo con que las empresas pidan datos personales a cambio de un descuento, mientras que sólo un 24% se declara a favor de que las aplicaciones y redes sociales hagan seguimiento de la ubicación de las personas.

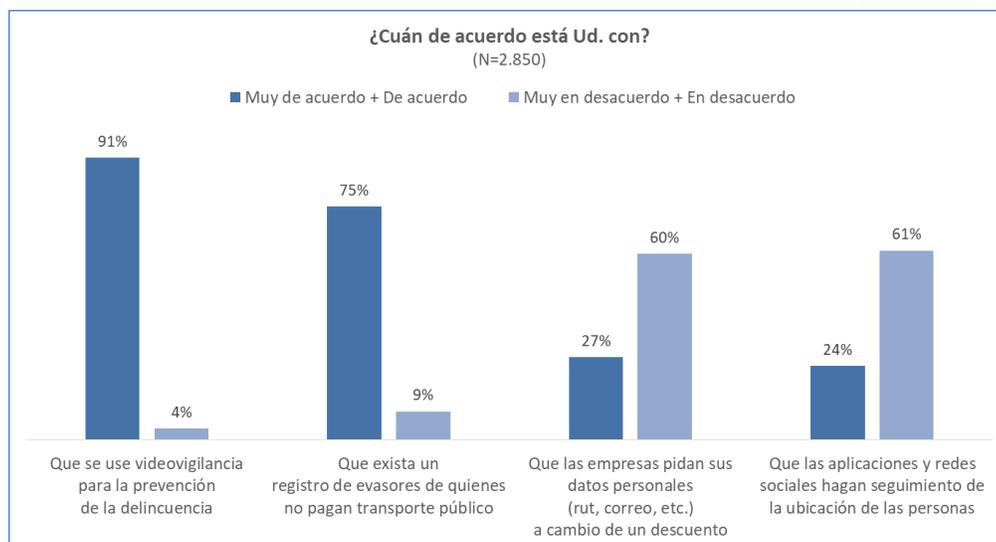


Gráfico N°6. Acuerdo o desacuerdo respecto de distintos usos de datos personales.

Gráfico 7

Derechos ARCOP

La necesidad de avanzar hacia marcos normativos adecuados en materia de tratamiento de datos personales se vuelve un imperativo, toda vez que la protección de datos personales es un derecho fundamental⁶ que debe ser especialmente resguardado, pues un tratamiento inadecuado podría, eventualmente, condicionar el ejercicio de nuestras libertades, coartando y controlando el comportamiento de los individuos.

Las normas sobre protección de datos personales operan como un límite que determina la legitimidad del acopio, procesamiento y transmisión de tal información, de forma que dichas operaciones sean compatibles

⁶ El derecho a la vida privada ha sido consagrado como un derecho humano tanto en el Sistema Universal de Derechos Humanos como en los sistemas regionales (específicamente en los sistemas europeo e interamericano)..

con los derechos fundamentales de las personas, que en el caso de la protección de datos personales, se operativizan a través de los llamados derechos ARCOP⁷.

Sobre el reconocimiento de los derechos ARCO+P, se observan altos niveles de acuerdo respecto del *Derecho de Cancelación* o eliminación de los datos personales (86%), del *Derecho de Oposición* (82%), del *Derecho de Acceso* o información (76%) y del *Derecho de Rectificación* o corrección (74%).



Gráfico N°8. Acuerdo o desacuerdo respecto de ejercicio de derechos ARCOP.

Una **situación distinta se observa respecto del Derecho de Portabilidad**, donde sólo un 47% se manifiesta de acuerdo, sin embargo, cabe señalar que este derecho es el último que se ha conceptualizado e incorporado al catálogo de derechos en el contexto de la protección de datos. Posiblemente, ello desemboca en que el Derecho de Portabilidad se exhibe como el derecho menos reconocido, al menos intuitivamente, desde el punto de vista ciudadano.

⁷ Refiere a derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición + Portabilidad. Jervis, Paula. (2003) Derechos del Titular de Datos y Habeas Data en la Ley 19.628. Santiago.

Anexo 2: Ficha Metodológica del Estudio

El Estudio Nacional de Transparencia 2019, es un estudio liderado por el Consejo para la Transparencia, que se viene aplicando en el país desde el año 2009. Su objetivo es indagar en las percepciones de la ciudadanía en torno a materias vinculadas con la aplicación de la Ley de Transparencia (Ley 20.285, sobre acceso a la información pública) y sobre la percepción respecto a la Protección de Datos Personales en la ciudadanía.

La presente es la XI versión de este estudio y los datos que lo componen fueron levantados entre los días 15 de agosto y 06 de octubre del 2019 y consideró un set de 17 preguntas referidas a la Protección de Datos Personales.

El estudio tiene alcance nacional con metodología cara a cara a personas de 18 años y más.

La información metodológica se sintetiza en la siguiente tabla:

Año	Muestra	Consultora a cargo del Terreno	Fecha terreno	Error muestral	Nivel de confianza
2019	2.850 encuestas	DATAVOZ. Del grupo STATCOM.	Entre el 15 de agosto y el 6 de octubre de 2019.	1,8%	95%

Bibliografía:

CPLT (Consejo para la Transparencia). Estudios Nacionales de Transparencia. Chile. 2016-2019.
https://www.consejotransparencia.cl/category_estudios/estudio-nacional-de-transparencia/

CPLT. (Consejo para la Transparencia). Estudio Nacional de Funcionarios Públicos 2019

CPLT (Consejo para la Transparencia). “Estado de implementación de políticas y medidas de protección de datos personales en las instituciones públicas chilenas”. 2018.

Joyanes, Luis. “Industria 4-0: La cuarta revolución industrial”, Alfaomega, 2017.

Jervis, Paula. “Derechos del Titular de Datos y Habeas Data en la Ley 19.628”. Revista Chilena de Derecho Informático, U. de Chile. Santiago. 2003.

Maqueo Ramírez, Moreno González y Recio Gayo. “Protección de datos personales, privacidad y vida privada: La inquietante búsqueda de un equilibrio global necesario”. Revista de Derecho. 2017.

Redacción España, “Artículo: ¿Qué es la microfocalización o Microtargeting?”. 2019.
<https://agenciab12.com/noticia/que-es-microfocalizacion-o-microtargeting>

Reglamento europeo de Protección de Datos Personales. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Van Den Berg, Eva. “Artículo: ¿Qué es eso del Big Data? 2015.
https://elpais.com/elpais/2015/03/26/buenavida/1427382655_646798.html

Notas de Prensa:

<https://www.24horas.cl/tendencias/ciencia-tecnologia/markzuckerberg-asume-culpa-en-filtracion-de-datos-personales-desde-facebook-2684470>

<https://elandroidelibre.lespanol.com/2018/10/google-filtro-datos-usuarios-error-google-plus.html>

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-47403186>

<https://www.24horas.cl/economia/cmf-confirma-filtracion-de-datos-de-mas-de-41-mil-tarjetas-bancarias-3376776>

<https://pisapapeles.net/filtracion-de-datos-personales-afecta-a-14-millones-de-chilenos/>

<https://www.24horas.cl/nacional/empresa-que-entrega-servicios-a-varios-hospitales-sufre-ataque-cibernetico-de-secuestrador-de-datos-3446688>

<https://www.wsj.com/articles/google-s-secret-project-nightingale-gathers-personal-health-data-on-millions-of-americans-11573496790>

<https://interferencia.cl/articulos/app-de-seguridad-sosafe-es-de-la-misma-empresa-que-trabajo-en-campana-de-pinera-y-rn>

<https://ciperchile.cl/2018/01/03/instagis-el-gran-hermano-de-las-campanas-politicas-financiado-por-corfo/>