

El compromiso de Entel con la protección de la información de sus clientes



La protección y resguardo de datos personales es fundamental para una empresa como Entel, que se ha propuesto ser Data Driven, donde mantener altos estándares en el resguardo de la información es parte del compromiso de la compañía. Por esta razón se revisan y actualizan permanentemente las políticas y protocolos internos, tomando como referencia las mejores prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, y de la misma forma se da cumplimiento a la regulación vigente en materia de protección de datos.

Entel, como empresa de Tecnología y Telecomunicaciones, participa voluntariamente en varias alianzas con distintos actores sectoriales, como por ejemplo Chile Telco, ACTI, Cámara Nacional de Comercio, Fundación País Digital, entre otros, con objetivo de aunar esfuerzos en estrategias y posturas gremiales en diversos temas relevantes para los usuarios e industria, entre ellos la protección de los datos de clientes, como por ejemplo:

- El año 2021, Entel, mediante la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Chile (Chile Telcos), se opone al requerimiento de entrega de los datos de contacto de gran parte de las bases de datos de clientes de la compañía.

La entrega fue ordenada por la institución reguladora del sector, con el fin de usar dicha información en la realización de encuestas de satisfacción, argumentando que, si bien la autoridad tiene las facultades para solicitar todo tipo de información, los datos solicitados en esta oportunidad, en relación con la finalidad de su tratamiento, resultaban una petición excesiva.

Finalmente se logró acordar compartir solo una muestra proporcional de la base de datos, lo que se traduce en una acción concreta de Entel por la

defensa de la privacidad de sus clientes.

- Entel, mediante la participación en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), focalizó los esfuerzos para empujar observaciones y ajustes a lo que fue la tramitación del Proyecto de ley de Delitos informáticos.

La norma que se cuestionó autorizaba el acceso a datos personales sin autorización judicial, ante lo que en la discusión se argumentó que el proyecto de ley afectaría gravemente la privacidad y protección de los datos personales de todos los usuarios de servicios de telecomunicaciones y otros servicios.

Acciones como esta, que reunieron a organizaciones de la sociedad civil, academia y sector privado, tales como ONG Derechos Digitales, ACTI y el Centro de Estudios en Derecho Informático de la Universidad de Chile, entre otros, contribuyeron a que finalmente esta norma se eliminara del proyecto.

