PrivacyEngine

Checklist ARCO+ para E-commerce — Ley 21.719

30 pasos prácticos para tener tu tienda online lista antes de diciembre de 2026

Subtítulo: 30 pasos prácticos para tener tu tienda online lista antes de diciembre de 2026

Versión: 1.0 — Junio 2026

Formato: PDF descargable (versión markdown para web)

Autor: PrivacyEngine

Cómo usar este checklist

Este checklist está diseñado para e-commerce chilenos que necesitan cumplir con la Ley 21.719. Consta de 30 pasos organizados en 7 secciones. Marca cada paso a medida que lo completes.

Orden sugerido: Sigue las secciones en orden. Cada sección depende de la anterior.

Tiempo estimado total: 2-4 semanas (si dedicas 2-3 horas por semana).

Sección 1: Diagnóstico Inicial (Día 1-3)

& 1.1 Identifica a tu responsable de datos

Define quién en tu equipo será el responsable del tratamiento de datos personales para efectos de la Ley 21.719.

- [ ] Nombre del responsable: _____
- [ ] Cargo: _____
- [ ] Email de contacto: _____
- [ ] ¿Necesitas un DPO externo? Sí / No

& 1.2 Determina si tu negocio está sujeto a la ley

La Ley 21.719 aplica a toda persona natural o jurídica que trate datos personales en Chile. Si tienes clientes chilenos y procesas sus datos, estás sujeto.

- [ ] ¿Tienes clientes registrados en Chile? Sí / No
- [ ] ¿Almacenas datos personales (nombre, RUT, email, dirección)? Sí / No
- [ ] Si respondiste "Sí" a ambas: continúa con el checklist.

& 1.3 Revisa el timeline regulatorio

- [ ] 1 de diciembre de 2026: Plena vigencia de la Ley 21.719
- [ ] A partir de esa fecha: multas de hasta 20.000 UTM (~$1.300.000 USD) por incumplimiento
- [ ] Fecha actual: _____
- [ ] Días restantes: _____

Sección 2: Mapeo de Datos (Día 3-7)

& 2.1 Inventario de sistemas

Lista todos los sistemas donde almacenas datos de clientes:

Sistema	¿Tiene datos personales?	Tipo de datos	Registros Chile	Prioridad
Shopify / WooCommerce / PrestaShop	& Sí & No			
Klaviyo / Mailchimp / ActiveCampaign	& Sí & No			

HubSpot / Salesforce / CRM	& Sí & No			
ERP / Facturación	& Sí & No			
Google Analytics / Meta Pixel	& Sí & No			
Zendesk / Intercom / Soporte	& Sí & No			
Otro: _____	& Sí & No			

& 2.2 Clasifica los datos por sensibilidad

[ ] Datos personales básicos (nombre, email): nivel 1
[ ] Datos sensibles (RUT, dirección, datos biométricos): nivel 2
[ ] Datos financieros (tarjetas, facturación): nivel 3

& 2.3 Define políticas de retención

[ ] ¿Cuánto tiempo conservas datos de clientes inactivos? _____
[ ] ¿Cuál es tu política de respaldo y eliminación? _____
[ ] ¿Tienes procesos de depuración periódica? Sí / No

& 2.4 Documenta los flujos de datos

[ ] ¿Cómo entran los datos a cada sistema?
[ ] ¿Qué sistemas comparten datos entre sí?
[ ] ¿Qué datos se exportan o comparten con terceros?

Sección 3: Canal de Atención ARCO (Día 7-10)

& 3.1 Define cómo recibirán los clientes las solicitudes

Elige al menos un canal:

[ ] **Portal de Privacidad online** (recomendado) — formulario embedido en tu sitio web
[ ] **Email dedicado** — arco@tutienda.cl
[ ] **Formulario web** — página de contacto con campos específicos
[ ] **WhatsApp / Chat** — integración con chatbot

& 3.2 Configura el canal elegido

[ ] Crea la página / formulario / email
[ ] Agrega enlace en el footer de tu sitio
[ ] Agrega referencia en tu política de privacidad
[ ] Prueba el flujo completo: envía una solicitud de prueba

& 3.3 Establece SLAs internos

[ ] Tiempo máximo para acusar recibo: ___ horas
[ ] Tiempo máximo para procesar solicitud simple: ___ días
[ ] Tiempo máximo para procesar solicitud compleja: ___ días
[ ] Nota: los plazos legales son 5-10 días hábiles. Tu SLA interno debe ser más estricto.

Sección 4: Automatización del Flujo ARCO (Día 10-14)

& 4.1 Evalúa soluciones de automatización

[ ] ¿Volumen de solicitudes actual: ___ al mes?
[ ] ¿Proyección post-diciembre: ___ al mes?
[ ] ¿Presupuesto mensual disponible: UF ___

| Opción | Costo | Tiempo setup | Automatización multi-sistema | Ledger auditoría |

|--------|:----:|:------------:|:--------------------------:|:----------------:|
Procesamiento manual	UF 50-75/mes	Inmediato	'L	'L
Script casero	UF 2-10/mes (developer)	1-4 semanas	Parcial	'L
PrivacyEngine	UF 5-45/mes	<3 días	'	'
OneTrust / Enterprise	$10K+/año	3-6 meses	'	Parcial

& 4.2 Implementa la solución elegida

- [ ] Registro en la plataforma
- [ ] Conexión de Shopify / WooCommerce / PrestaShop
- [ ] Conexión de herramientas de marketing (Klaviyo, Mailchimp, etc.)
- [ ] Conexión de CRM
- [ ] Conexión de ERP (si aplica)
- [ ] Activación del Portal de Privacidad

& 4.3 Configura alertas

- [ ] Alerta de volumen: notificar al superar ___ solicitudes/día
- [ ] Alerta de tiempo: notificar si una solicitud lleva más de ___ horas sin procesar
- [ ] Alerta de fallo: notificar si un sistema deja de responder
- [ ] Alerta de umbral de plan: notificar al 80% del límite mensual

Sección 5: Documentación y Políticas (Día 14-18)

& 5.1 Actualiza tu política de privacidad

Tu política debe incluir:

- [ ] Identificación del responsable del tratamiento
- [ ] Tipos de datos recolectados
- [ ] Finalidad del tratamiento
- [ ] Base legal para el tratamiento
- [ ] Plazos de conservación
- [ ] Derechos ARCO+ del titular
- [ ] Cómo ejercer los derechos (link al canal)
- [ ] Procedimiento de reclamo ante la autoridad

& 5.2 Prepara el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)

- [ ] Plantilla de RAT completada
- [ ] Categorías de datos identificadas
- [ ] Categorías de titulares identificadas
- [ ] Destinatarios de datos identificados
- [ ] Plazos de eliminación definidos

& 5.3 Revisa contratos con proveedores

- [ ] ¿Tus proveedores (Shopify, Klaviyo, hosting) tienen DPA?
- [ ] ¿Sabes dónde almacenan los datos de tus clientes?
- [ ] ¿Tienes cláusulas de protección de datos en tus contratos?

Sección 6: Pruebas y Validación (Día 18-21)

& 6.1 Prueba el flujo completo con datos ficticios

Crea 3 perfiles de prueba con datos personales simulados:

[ ] Perfil A: Cliente con datos en Shopify + Klaviyo
[ ] Perfil B: Cliente con datos en Shopify + CRM + ERP
[ ] Perfil C: Cliente con datos en todos los sistemas

& 6.2 Ejecuta cada tipo de solicitud

[ ] Solicitud de Acceso: ¿se genera el reporte correctamente?
[ ] Solicitud de Rectificación: ¿se actualizan los datos en todos los sistemas?
[ ] Solicitud de Cancelación: ¿se eliminan los datos de todos los sistemas?
[ ] Solicitud de Oposición: ¿se marca correctamente en los sistemas?
[ ] Solicitud de Portabilidad: ¿se exportan los datos en formato portable?
[ ] Solicitud de Olvido: ¿se elimina completamente la huella?

& 6.3 Verifica el ledger de auditoría

[ ] ¿Cada solicitud generó una entrada en el ledger?
[ ] ¿El ledger contiene todos los sistemas involucrados?
[ ] ¿El ledger es exportable y verificable?
[ ] ¿Puedes compartir el ledger sin exponer datos personales?

& 6.4 Prueba escenarios de error

[ ] ¿Qué pasa si un sistema no responde?
[ ] ¿Qué pasa si el token de conexión expiró?
[ ] ¿Qué pasa si se envía una solicitud mal formada?
[ ] ¿El sistema notifica adecuadamente los errores?

Sección 7: Capacitación y Lanzamiento (Día 21-28)

& 7.1 Capacita al equipo

[ ] **Equipo legal/compliance:** Proceso, plazos, responsabilidades
[ ] **Equipo de marketing:** ¿Qué datos se pierden y cuáles no?
[ ] **Equipo de desarrollo:** Integración, mantenimiento, resolución de errores
[ ] **Equipo de soporte:** Cómo derivar solicitudes al sistema automatizado

& 7.2 Comunica a tus clientes

[ ] Actualiza el footer de tu sitio con "Portal de Privacidad" o "Derechos ARCO"
[ ] Envía un email a tu base informando sobre la nueva funcionalidad
[ ] Publica un aviso en tu sitio sobre la entrada en vigencia de la ley

& 7.3 Configura monitoreo continuo

[ ] Revisión semanal de solicitudes procesadas
[ ] Revisión mensual del ledger de auditoría
[ ] Revisión trimestral de políticas y procedimientos
[ ] Mantenimiento de integraciones (verificar tokens, APIs)

& 7.4 Plan de contingencia

[ ] ¿Qué haces si la plataforma de automatización deja de funcionar?
[ ] ¿Qué haces si recibes un volumen inesperado de solicitudes?
[ ] ¿Qué haces si un sistema crítico cambia su API?

Resumen del Progreso

| Sección | Pasos | Completados | % |

|---------|:-----:|:----------:|:-:|
1. Diagnóstico Inicial	3	__	__%
2. Mapeo de Datos	4	__	__%
3. Canal de Atención ARCO	3	__	__%
4. Automatización	3	__	__%
5. Documentación y Políticas	3	__	__%
6. Pruebas y Validación	4	__	__%
7. Capacitación y Lanzamiento	4	__	__%
TOTAL	**24**	**__**	**__%**

Checklist Rápido (Versión Ejecutiva, 1 página)

1. & Tengo un responsable de datos designado
2. & Sé exactamente dónde viven los datos de mis clientes
3. & Mis clientes tienen un canal para ejercer sus derechos ARCO
4. & Tengo un sistema que automatiza el procesamiento de solicitudes
5. & Mi política de privacidad está actualizada con la Ley 21.719
6. & Probé el flujo completo y funciona
7. & Mi equipo sabe qué hacer

Este checklist es proporcionado por PrivacyEngine como herramienta educativa. No constituye asesoría legal. Para cumplimiento específico, consulta a un abogado especializado en protección de datos.

Para implementar la automatización del flujo ARCO: [Inicia trial gratis de PrivacyEngine !']