
KARIM ACUÑA

Big Data & Advanced Analytics Manager, Telefónica Chile.
Ingeniero en Informática de la Universidad de Santiago de Chile

Primera pregunta, durante este seminario se han discutido distintos temas asociados a ordenar las facilidades de recolección, cruces e interacción de la información, desde esa base, dado que el uso de la tecnología permite acumular y compartir múltiples datos personales, ¿cuál diría usted que son las principales ventajas de este nuevo escenario?

Bueno hay todo un mundo de ventaja en lo que tiene que ver con información para el bien social, por ejemplo mejorar conectividad de la ciudad, para mejorar negocios del país, mejorar en agro, como una línea muy grande que se utiliza información enriquecida agregada para determinar de alguna manera los eventos que ocasionan problemas en una de estas industrias, ese es como un gran mundo de beneficios, el tema es qué hacer y cómo utilizar esa información para hacer la cosas mejor, eso es como una gran línea.

¿Cuál diría usted que es el gran riesgo de la acumulación de información? Y ¿cómo se pueden enfrentar estos riesgos?

El principal riesgo tiene que ver con utilizar esta información para fines para los cuales no fue concebida su extracción. Toda la gente que utiliza información, en general las empresas grandes, acuerdan que el consentimiento

tiene que ver más con una intención que con un acceso, esa es la primera distinción moderna, que el consentimiento tiene que ver con que tú no me concedes acceso a tus datos, si no que me concedes acceso a tus datos para una cierta intención, cuando se rompe esa intención es cuando hay problemas. Por ejemplo, cuando se utiliza información de movilidad, no para el efecto de darte una mejor señal de servicio, si no que para determinar tu patrón de movimiento, eso no es a lo que tu accediste cuando compartiste esa información, ese es el principal riesgo, que infrinja el derecho que tiene el usuario para saber el fin para lo que se va a usar su información personal.

Y, ¿cómo deberíamos enfrentar estos riesgos?

La principal forma de enfrentar estos riesgos, es medir los consentimientos de los clientes con las empresas que utilizan esa información y auditar estos consentimientos mediante recolección de acceso a la información, para esto hay plataformas tecnológicas que se ponen a disposición de los entes reguladores que muestran el linaje de la información, ese es el punto.

Actualmente en Chile se está discutiendo la ley de protección de datos personales, desde su punto de vista, ¿qué elementos

...la regla de protección de datos global de la comunidad europea. Ésta tiene principalmente tres pilares, el primero es que cualquier dato que te permita individualizar a una persona es un dato personal, independiente que sea tu Rut, nombre, fecha de nacimiento. También es dato personal cualquier información que permita identificarte, por ejemplo tu patrón de llamadas, tu número de celular, tu correo electrónico, tu login de Facebook, eso permite identificarte, por lo tanto es un dato personal, ahí ya no es público es privado. Segundo, el Derecho al Olvido, tú tienes derecho a que una empresa que maneja tu información pueda borrar tus datos de una manera lógica para que no los utilice más. Tercero, todo el tema de las reglas claras de consentimiento...

debería tener en cuenta esta regulación? ¿Dónde debería estar el límite entre lo privado y lo público?

Es bien clara la respuesta acá, tiene que ver con la máxima regulación vigente que

tenemos como grupo, que es adecuarnos al GDPR, que es la regla de protección de datos global de la comunidad europea. Ésta tiene principalmente tres pilares, el primero es que cualquier dato que te permita individualizar a una persona es un dato personal, independiente que sea tu Rut, nombre, fecha de nacimiento. También es dato personal cualquier información que permita identificarte, por ejemplo tu patrón de llamadas, tu número de celular, tu correo electrónico, tu login de Facebook, eso per-

...para que tú tengas derecho a que una empresa olvide tus datos, esa empresa primero tiene que identificarte como dueño de los datos, entonces eso ya es una primera barrera. Por lo general, los servicios que te proveen información, proveen información a una cuenta, a un correo, pero no es una individualización de ti como persona, entonces el primer requisito que tienes que hacer, es individualizarte como dueño de esos datos y eso es un requerimiento que tú tienes que hacer al proveedor de información o del servicio. Segundo, la empresa tiene que demostrarte que eliminó la información...

Eso sólo puede pasar si cuando accediste a compartir tu información, la empresa especificaba que podía compartir tu información. Entonces, lo que tendrías que hacer es, ir en cascada a todas las empresas que movieron esta información y pedir que te eliminen. Por lo general ahí es bastante complejo.

mite identificarte, por lo tanto es un dato personal, ahí ya no es público es privado. Segundo, el Derecho al Olvido, tú tienes derecho a que una empresa que maneja tu información pueda borrar tus datos de una manera lógica para que no los utilice más. Tercero, todo el tema de las reglas claras de consentimiento, eso también tiene que tener la regulación.

Con respecto a la segunda área mencionada, ¿cómo debería enfrentar uno el tema del Derecho al Olvido? porque no todos saben que hay datos de uno en alguna parte o que alguien que los esté utilizando.

Bueno, eso tiene dos implicancias, el primero, para que tú tengas derecho a que una empresa olvide tus datos, esa empresa primero tiene que identificarte como dueño de los datos, entonces eso ya es una primera

barrera. Por lo general, los servicios que te proveen información, proveen información a una cuenta, a un correo, pero no es una individualización de ti como persona, entonces el primer requisito que tienes que hacer, es individualizarte como dueño de esos datos y eso es un requerimiento que tú tienes que hacer al proveedor de información o del servicio. Segundo, la empresa tiene que demostrarte que eliminó la información, eso hay varias formas de hacerlo, principalmente hay que pedirle al ente regulador que audite a la empresa y sus sistemas de información para demostrar que tus datos ya no están siendo utilizados.

Claro, porque a veces se traspasan a otra empresa

Claro, exactamente.

Y, es posible que yo acceda a mis datos desde la empresa a la que yo se los entregué, pero no sé qué también los tiene otra, en ese caso ¿cómo accedo a mi derecho?

Eso sólo puede pasar si cuando accediste a compartir tu información, la empresa especificaba que podía compartir tu información. Entonces, lo que tendrías que hacer es, ir en cascada a todas las empresas que movieron esta información y pedir que te eliminen. Por lo general ahí es bastante complejo. Nosotros, por ejemplo, como Telefónica tenemos como política no compartir, ni vender información de los clientes, pero eso ya está como en el punto de vista ético de cada empresa.

¿Cuánto cree usted que ha avanzado la discusión de los aspectos éticos de la protección de datos personales de usuarios y clientes en la industria de las telecomunicaciones?

Bueno, ahí hablo desde el punto de vista de Telefónica. Nosotros somos la única Telco que participó en la discusión del GDPR, representamos de alguna manera a todas las Telco europeas, entonces el avance de la política y de las buenas prácticas, nosotros ya lo veníamos haciendo desde un primer momento y como empresa, lo que vimos en la regulación actual, es que se traspasaron muchos de nuestros valores como grupo, como proteger los datos de nuestros clientes y volcar nuestra propuesta de valor a la conectividad y a utilizar como valor el poder de la información, con la potestad de los datos claramente radicada en el cliente. Yo creo que desde ese punto de vista el GDPR tiene mucho del ADN Telefónica incrustado y así se ve en las directrices que tiene en cada una de sus políticas.

Aquí que hablas desde Telefónica, pero hablando en genérico de la industria de Telecomunicación chilena, ¿estamos en un nivel adecuado? o ¿cuáles serían las claves para considerar esto?

Desde el punto de vista de la regulación chilena está bastante al debe en lo que tiene que ver con protección de datos personales en general, eso tiene que ver porque la regulación actual no se hace cargo de muchos problemas que la regulación externa si se

En el uso de Big Data hay algunos avances, por ejemplo todo lo que tiene que ver con optimización de procesos al interior de algunos entes del estado como Servicio de Impuestos Internos, BancoEstado, entre otros y también desde el punto de vista de unificación y de mejor enriquecimiento de información, eso lo está haciendo el Ministerio de Salud, tiene proyectos grandes y ambiciosos para tener por ejemplo un Big Data con toda la información hospitalaria de Chile, pero desde el punto de vista de Estado, si bien hay avances, dista mucho del avance que se obtiene en el sector privado, hay iniciativas desde lo particular pero no hay directriz general

hace cargo. Por ejemplo, el consentimiento con intención es algo que competitivamente en Chile es un sacrificio para una Telco hacerlo, porque tendría que de alguna manera recabar consentimiento para cada una de las plataformas comerciales y ahí, nosotros como parte Telefónica lo tenemos que hacer, independientemente de que la regulación chilena nos lo pida. Si bien Telefónica aceptó

desde un punto de vista moral la regulación máxima europea, el mercado chileno no tiene el mismo nivel de regulación, y eso es algo en lo que se está avanzando en conversaciones para generarlo, todo lo que tiene que ver con el ofertamiento remoto que se está discutiendo en el Senado y que se cierra en dos o tres años más tiene que ver un poco con igualar esa cancha, nosotros creemos que hay avances, pero dista aun de la regulación europea, que es la que dicta nuestro quehacer.

¿Existe intención en las otras compañías de regirse también por esa regulación europea?

Hasta donde yo sé, no tengo conocimiento de eso de las otras compañías, pero nosotros como grupo si lo estamos haciendo.

¿Cómo ve usted la inserción del estado en el mundo del Big Data, cree que se está avanzando en esa línea?, ¿hay diferencias importantes entre el estado y la industria de la información?

A ver, ¿desde el punto de vista que ellos usen Big Data o de regular Big Data?

Del uso de Big Data...

En el uso de Big Data hay algunos avances, por ejemplo todo lo que tiene que ver con optimización de procesos al interior de algunos entes del estado como Servicio de Impuestos Internos, BancoEstado, entre otros y también desde el punto de vista de unificación y de mejor enriquecimiento de

información, eso lo está haciendo el Ministerio de Salud, tiene proyectos grandes y ambiciosos para tener por ejemplo un Big Data con toda la información hospitalaria de Chile, pero desde el punto de vista de Estado, si bien hay avances, dista mucho del avance que se obtiene en el sector privado, hay iniciativas desde lo particular pero no hay directriz general, sino más bien son entidades que por sí mismas que están avanzando en modernizarse y tener estas nuevas tecnologías, mientras que por otro lado la competitividad del mercado, hace que las empresas tengan que avanzar más rápido, más rápido en el sentido de contratar los profesionales, de dotarse de las herramientas tecnológicas y dotarse también de los cambios culturales que involucra tomar decisiones.

¿Cuáles son las principales potencialidades en la información pública para la construcción de un mayor nivel de inteligencia en la gestión del Estado y para la provisión de servicios a la comunidad, la gestión en los servicios?

Mira, hay dos puntos de vista, aquí hay dos potencialidades que como responsable de Big Data Telefónica yo creo que se pueden aplicar al Estado. El primero es que los procesos los fidelices, una optimización a nivel de procesos, los procesos ahora son más ágiles, son más rápidos, etc. Desde el otro punto de vista, cuando tú tienes la información consolidada puedes generar nuevas cosas, nuevos negocios por así decirlos, desde el Estado, son nuevos servicios, si tu integras la información de los sistemas médicos, tributarios, de pensiones, registros

de cuentas socioeconómicas, reduces los tiempos de los tramites simplemente con quitar la manualidad, mejorar la automatización e integrar fuentes de información, lo que logras ahí en una empresa o en el aparato del Estado es una mayor eficiencia a nivel de procesos. El Estado, puede también

tomar el bastión y ser más proactivo en la asignación de recursos y no esperar que la población los tome o demande, si no que proactivamente detectar las oportunidades sobre los habitantes del país en general, que son los clientes del Estado.