

Plataformas de control y gestión empresarial en el teletrabajo y sus  
riesgos para los derechos constitucionales o fundamentales del  
trabajador

Tesina

Facultad de Derecho de la Universidad de Valparaíso

**Autoras:** Valeria Aguilera Araya. - Esperanza Astargo Vargas.

**Profesor Guía:** Matías Rodríguez Burr.

Diciembre, 2022.

## ÍNDICE

Tabla de abreviaturas	4
Resumen	5
Introducción	6
Capítulo I: Teletrabajo	9
1. Concepto	9
2. Historia de su regulación en nuestro país	10
3. Emergencia sanitaria y regulación actual	12
Capítulo II: Softwares de gestión empresarial	16
1. Microsoft Teams	17
2. Teramind	26
Capítulo III: Derechos constitucionales que resultan afectados	30
1. Derecho a la privacidad o intimidad	31
2. Derecho a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada	34
3. Derecho a la vida e integridad física y psíquica.	34
4. Derecho al descanso y derecho a la desconexión digital	35
Capítulo IV: Jurisprudencia nacional en materia de tecnología y derechos constitucionales	37
1. Análisis jurisprudencia judicial	37
2. Análisis jurisprudencia administrativa	44
Capítulo V: Criterios jurisprudenciales y extrapolación con funciones de los softwares.	48
1. Funciones Teramind	49
1.1 Grabación de pantalla en vivo del computador del trabajador	49
1.2 Monitoreo de correo electrónico, y supervisión de redes sociales y páginas web	51
1.3 Funciones de reglas de comportamiento programables e informes de datos de comportamiento	52
1.4 Registrador de pulsaciones de tecla	53

2. Funciones Microsoft Teams	53
2.1 Informes sobre actividad del usuario y uso de dispositivos en Microsoft Teams	54
2.2 Mensajería instantánea a través de chat, envíos de correo electrónico, realización de llamadas y videoconferencias.	55
Capítulo VI: Colisión de derechos entre el poder de dirección empresarial y derechos de los trabajadores, producto de la implementación de los softwares de gestión empresarial remota.	57
1. Ponderación de principios: el principio de proporcionalidad	59
<b>Conclusiones</b>	60
<b>Bibliografía</b>	62

## Tabla de abreviaturas

TIC o TICs	Tecnologías de la información y comunicación.
DDFF	Derechos Fundamentales.
DT	Dirección del Trabajo.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
CT	Código del Trabajo.
CPR	Constitución Política de la República.

## Resumen

Las plataformas o *softwares* de control de la actividad laboral, han proliferado en estos últimos años debido a las considerables ventajas que entregan al poder de dirección empresarial. Un *software* someramente corresponde, de acuerdo a la definición que entrega la RAE, a un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora, teniendo esto en consideración, una plataforma o *software* de control laboral dicho de otro modo, son aquellos utilizados principalmente para monitorear y controlar la actividad laboral del trabajador por medios informáticos. Si bien su implementación se puede llevar a cabo tanto en un contexto laboral presencial, nos enfocaremos en el uso de estas plataformas por parte del empleador en el contexto de teletrabajo, una supervisión a distancia, lo cual puede significar potenciales afectaciones a derechos constitucionales de los trabajadores, principalmente, por su uso desmedido.

La poca o nula regulación que existe en la materia y el aumento significativo del teletrabajo han potenciado el crecimiento de estos métodos de control y monitoreo. Es así, que se hace necesario identificar si estos *softwares* y sus funciones resultan atentatorias contra los derechos constitucionales de los trabajadores. Para esto es importante identificar qué criterios ha usado la jurisprudencia judicial y administrativa para resolver conflictos constitucionales que involucran mecanismos de control empresarial mediante nuevas tecnologías, con el objeto de determinar su aplicabilidad para el uso de tecnologías de *softwares* de control. Es importante establecer si es posible extrapolar estos criterios al uso de estos softwares, además de revisar cómo se concilian los derechos constitucionales tanto del empleador como del trabajador. En la presente tesina se buscará estudiar si el empleo de ciertos *softwares* o plataformas de gestión empresarial en el teletrabajo, tienen funciones que puedan implicar una vulneración de los derechos constitucionales de los trabajadores, específicamente contra los derechos de privacidad e intimidad, inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, integridad física y psíquica, derecho de descanso y desconexión digital.

Palabras clave: Softwares- Teletrabajo- Derechos constitucionales- Control empresarial- Privacidad.

## Introducción

En el transcurso de esta última década, la irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y su influencia en diversos ámbitos de la sociedad, ha sido insoslayable y ha acontecido significativamente rápido, tanto así que incluso estamos viviendo la llamada cuarta revolución industrial (Emerick, Macedo de Brito y Jannotti da Rocha, 2021: p. 48 ). La OIT en su manual de buenas prácticas de teletrabajo definen las TIC como “al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.” (Organización Internacional del Trabajo, 2011: p.12) De esta manera, la tecnología forma un papel fundamental en nuestra vida en sociedad y actualmente el derecho del trabajo no queda ajeno a este desarrollo, por lo que es importante identificar de qué manera influye en las relaciones laborales actuales. “La innovación tecnológica siempre impactó sobre el trabajo humano, y el derecho del trabajo tuvo que reaccionar para dar respuesta y mantener los niveles de protección social que justifican su razón de ser” (Fernández, 2018: p.3). Por ende, es necesario que el derecho se familiarice con la vertiginosa transformación tecnológica, a fin de realizar los cambios que se requieren para evitar comportamientos que menoscaben los derechos constitucionales.

Debido a esto, la modalidad de teletrabajo se ha instaurado casi de manera espontánea. Un factor importante ha sido la situación sanitaria mundial, la pandemia del covid-19, que permitió acelerar esa adaptación que viene dándose hace varios años pero que se veía distante aún. Provocando que un 68% de trabajadores debieran adaptarse a la modalidad de trabajo remoto. (PricewaterhouseCoopers Consultores PWC, 2020: p. 5). Si bien podemos estimar que el teletrabajo constituyó una especie de alternativa para conciliar la vida familiar con el trabajo, es necesario mencionar que también trae consigo un efecto negativo que es disminuir y esfumar las fronteras entre lo que es vida personal y vida laboral, el descanso y el trabajo. Es así, como se presentan diferentes ventajas y desventajas que se van vislumbrando a medida que el teletrabajo se va haciendo cada vez más natural para muchos trabajadores.(Caamaño, 2010: p. 96-98) Si bien es imposible negar los beneficios que trae consigo este modo de trabajo, es menester hacer frente al menoscabo que puede producir si es que las tecnologías no se

emplean adecuadamente, sin establecer límites claros de respeto a los derechos de los trabajadores, pudiendo resultar en ocasiones atentatorio. Más aún en vista del vínculo de subordinación propio del contrato de trabajo.

El empleo de las nuevas tecnologías, suscita que las compañías acumulen una inmensa cantidad de datos con el objetivo que los prestadores de servicios puedan predecir el comportamiento de los consumidores, esto tiene implicancia en el contexto laboral, cuando el empleador invade la esfera de privacidad del trabajador a través de formas de control de apariencia sutil, mediante el almacenamiento y la reelaboración de datos inocuos para reconstruir el perfil del trabajador, esto demuestra la tensión que se produce entre la potestad jurídica de mando del empleador, expresión de los DDFF de propiedad y libertad de empresa, y el derecho a la intimidad de los trabajadores, entre otros. (Lizama y Lizama, 2020:p. 183) Las nuevas tecnologías han traído consigo la utilización de diversos mecanismos de control por parte del empleador, con la finalidad de medir la productividad, fiscalizar el trabajo realizado, vigilar la seguridad del trabajador, entre otras. Asimismo, resultan habituales el monitoreo del correo electrónico o las cámaras de vigilancia, respecto de estas materias se ha pronunciado la Dirección del Trabajo, en los dictámenes ORD N°260/19 del año 2022, ORD N°478 del año 2022, ORD N° 3877 del año 2019, entre otros.

Con el objetivo de satisfacer la facultad de fiscalización del empleador en el contexto del teletrabajo, en donde no tiene un control presencial de la actividad laboral del trabajador, es que el campo de la tecnología ha desarrollado *softwares* o plataformas de control del trabajador, cuya función primordial es que el empleador pueda supervisar y controlar la labor de los trabajadores que trabajan de manera remota. Si bien el empleador no tiene contacto presencial con la labor del trabajador, si puede desarrollar un control intenso y permanente por medio de estas tecnologías. De manera que pueden surgir afectaciones a los derechos de privacidad e intimidad, derecho al descanso y desconexión digital de los trabajadores y derecho a una integridad física y psíquica.

De modo que, los avances tecnológicos han propiciado mejoras en los mecanismos de control empresarial, así el control visual, descentralizado y discontinuo ejercido por los superiores jerárquicos, y/o empleadores se ha transformado en un control real, centralizado e ininterrumpido, ejercido de manera constante a través de instrumentos tecnológicos. (Gamonal

y Guidi, 2020: p.60). La utilización de estos mecanismos de fiscalización por parte del empleador pueden, potencialmente, vulnerar los derechos fundamentales del trabajador de manera injustificada, desproporcionada o en la esencia de estos derechos.

En la presente tesina estudiaremos los mecanismos de control y supervisión del empleador por medio de plataformas o *softwares* de monitoreo laboral, particularmente en su aplicación en el trabajo a distancia o teletrabajo, e investigaremos si estos mecanismos pueden afectar los derechos fundamentales de los trabajadores conforme a los criterios esgrimidos por la jurisprudencia judicial y administrativa para el uso de tecnologías y mecanismo de control similares. Hemos elegido dos softwares para su análisis, Microsoft Teams y Teramind. De acuerdo a la información de sus sitios web oficiales (Microsoft, 2022) (Teramind Inc, 2022), los motivos de nuestra elección son, fundamentalmente, los siguientes: i) ambos son softwares que están disponibles para su uso en nuestro país; ii) llevan un período significativo de tiempo operando en el mercado; iii) sus servicios se continúan proporcionando actualmente; iv) están disponibles para su uso en diferentes sistemas operativos; y v) se pueden implementar en organizaciones o empresas de diversos tamaños.

En la actualidad, no existe una regulación específica sobre el uso de estas plataformas en el contexto del teletrabajo, razón por la cual, parte de los objetivos de esta investigación es comprobar si el empleo de estos *softwares* de gestión empresarial, tienen funciones que puedan vulnerar los derechos constitucionales de los trabajadores. Por lo que, los objetivos que proponemos cumplir con la investigación son, describir el funcionamiento de estos *softwares* de gestión, y junto con ello, identificar circunstancias en que se pueden generar afectaciones a los derechos fundamentales de los trabajadores. Así también, estudiaremos la interpretación de la jurisprudencia judicial y administrativa sobre el impacto que tecnologías similares de control han tenido sobre los derechos constitucionales de los trabajadores, con el objeto de revisar si estos criterios normativos son extrapolables a los *software* de gestión de teletrabajo que analizaremos. Esto nos dará luces para evaluar si el uso de esta tecnología es lesiva de las garantías constitucionales de los trabajadores o en qué medida, puede ser armonizada con estos derechos constitucionales estableciendo ciertas condiciones o restricciones a su uso.

## Capítulo I: Teletrabajo

### 1. Concepto

En la actualidad, el desarrollo de la tecnología sin duda abarca todos los espacios de nuestra sociedad. El impacto que han tenido en los cambios sociales y económicos, han provocado el nacimiento y evolución de nuevas formas de trabajo y relaciones laborales. Aquí es donde podemos encontrar la figura del teletrabajo. Entendiendo que “el teletrabajo es una modalidad atípica de contratación laboral que se ha ido perfilando con una identidad propia, en la medida que el progresivo desarrollo y expansión en el uso de las nuevas tecnologías ha permitido alterar o modificar algunos de los elementos definitorios de una relación laboral normal” (Caamaño, 2010: p. 88). El uso de este término se ha convertido en una palabra cada vez más común en nuestro vocabulario, pero la tarea de definir o conceptualizar de manera general ha sido difícil. Por lo que la palabra es utilizada con significados ligeramente diferentes, y situaciones tienden a confundirse con éste, como el teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), entre otros. (Ruiz, 2018: 37).

La OIT define el teletrabajo como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tablets, laptops y ordenadores de sobremesa– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador.” (OIT- Eurofound, 2019: p.3). En sentido similar Tellez señala: “Es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es una nueva forma de trabajo que no requiere la presencia del empleado en el centro productivo, es decir, en la oficina o planta de la empresa” (Téllez, 2007: p. 730)

Igualmente podemos conceptualizarlo como “una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC’s para el contacto entre el trabajador y la empresa” (Salazar, 2007: p. 90)

En este sentido y a partir de todas las definiciones expuestas, se logra desprender que para que exista teletrabajo es necesario que concurren dos elementos o requisitos en forma copulativa: el elemento locativo y el elemento comunicativo. El elemento locativo hace referencia al lugar de trabajo e implica que el teletrabajador presta sus servicios en un lugar

ajeno a la empresa, el cual no puede ser indicado ni habilitado por el empleador, en consecuencia, físicamente es imposible para el empleador observar directamente cómo el teletrabajador ejecuta sus labores. (Saco, 2007: p.332) El elemento comunicativo corresponde al modo en que el teletrabajador debe prestar sus servicios, el cual debe ser realizado o reportado a través de medios tecnológicos, informáticos y de telecomunicaciones. (Lizama y Lizama, 2020: p. 120-122)

Del mismo modo podemos señalar que el teletrabajo es una especie de trabajo a distancia porque los servicios personales deben prestarse desde el domicilio del trabajador u otro lugar distinto del establecimiento, faena o instalaciones del empleador. El teletrabajador debe laborar estableciendo una comunicación electrónica con la red informática del empleador, lo que implica que a diferencia del trabajo a distancia, el cual tiene como rasgo propio el elemento locativo y no la conexión, en el teletrabajo los servicios personales se prestan no “a domicilio” sino que “desde el domicilio” del trabajador. (Lizama y Lizama, 2020: p. 94-95)

Por consiguiente, podemos rescatar algunos elementos comunes de las distintas definiciones revisadas, que son, que es relevante primero que los servicios se deben realizar en un lugar distinto de la empresa o las instalaciones del empleador, segundo debe existir una comunicación entre empleador y trabajador, y por último requiere el uso de TICs para la realización del trabajo.

## 2. Historia de su regulación en nuestro país

Esta modalidad de trabajo se incorporó y se discutió por primera vez en Chile en el año 2001, con la publicación de la ley en octubre del mismo año, que corresponde a la Ley N° 19.759, “esta ley realizó importantes enmiendas, entre otras materias, en cuanto al estatuto de las organizaciones sindicales, a la consagración del despido antisindical y al fuero para constituir sindicatos, al establecimiento de la ciudadanía en la empresa, a la reducción de la jornada ordinaria de trabajo a 45 horas semanales, a la *tutela del trabajo a domicilio* y al *reconocimiento del teletrabajo* , contemplando en forma sistemática la existencia del contrato a tiempo parcial y elevando los montos de indemnización por despido injustificado” (Gamonal, 2014: p. 85). Esta ley resulta relevante, ya que además de modificar el artículo 22 del CT, vino a cambiar diversas materias de derecho colectivo, tales como el art. 2 en que se sustituyeron

algunos incisos para establecer los actos de discriminación considerados contrarios a las leyes laborales. También se incorporó un inciso al art. 5 señalando “El ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos”, este inciso es bastante relevante al establecer un límite manifiesto al ejercicio de las facultades del empleador. También se agregan otros artículos como el 40 bis y siguientes referentes a la jornada parcial de trabajo. Igualmente, se incorpora el art. 154 bis sobre la reserva de datos personales y privados del trabajador que el empleador dada la relación laboral tuviere acceso. Se incorporan y modifican otros artículos referentes a sindicación, como los incisos tercero, cuarto y quinto al art. 221, arts. 227, 228, 231, y modificaciones a los arts. 224 y 225.

De igual modo, esta ley modificó el art. 22 CT, ordenando agregar un nuevo inciso final, respecto a los trabajadores que se encuentran excluidos de la limitación de la jornada laboral, lo siguiente: "Asimismo, quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones." Actualmente, este inciso no ha tenido grandes modificaciones referentes al teletrabajo desde su incorporación, si bien reconoce esta nueva modalidad laboral, de igual manera se pueden distinguir ciertas desventajas que no se subsanaron en años. Teniendo en cuenta que se incorporó como una excepción a los límites de la jornada laboral, ya que se les excluye a los trabajadores que presten sus servicios fuera de la empresa entendiendo esta como un lugar físico. Así también, habría una contradicción aparente entre el inciso segundo del artículo 22 y el inciso segundo del artículo 152 quáter J, ya que en un caso se establece que el trabajo a distancia estaría excluido de la limitación de jornada laboral, y por ende eximido del control de asistencia, y por el otro, se le exige al empleador cuando corresponda, implementar un registro de control de asistencia, por lo que el trabajador a distancia estará excluido de la limitación de jornada a menos que las partes acuerden lo contrario. (Lizama y Lizama, 2020: p.109) Lo que nos lleva a plantearnos la interrogante, al no existir un horario definido de jornada laboral no se contemplaría el pago de horas extraordinarias.

Sin embargo, no es hasta el año 2020 en que se incorpora mayor regulación al teletrabajo en nuestro país. Con la Ley N°21.220, que agregó un nuevo capítulo al CT

definiendo el trabajo a distancia y el teletrabajo, entre otras disposiciones. El art. 22 en esta ley tuvo pequeñas modificaciones, por el artículo único N°1 letra a) y b), reemplazó en el inciso segundo la expresión “en su propio hogar” por “en su domicilio”, y se intercaló la expresión “tecnológicos” en el inciso cuarto después del vocablo “medios”, respectivamente.

También cabe mencionar, que en el año 2010, existió un proyecto de ley de iniciativa presidencial, con el objetivo de regular el teletrabajo de una manera integral, sin embargo no prosperó su trámite legislativo. Contenía errores de redacción y formulación, lo que pudo haber sido la causa de su estancamiento. Pasó por la comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara baja, realizaron reparos al proyecto, el ejecutivo introdujo indicaciones y subsanaban en parte lo indicado por la comisión, sin embargo no hubo acuerdo en la bancada de gobierno por lo que se retiró la urgencia al proyecto. (Ruiz, 2018: p. 55-56)

### 3. Emergencia sanitaria y regulación actual

El teletrabajo en Chile, actualmente tiene su regulación en la Ley N°21.220 del año 2020 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia. Esta ley lo define en su artículo 152 quáter G inciso tercero “Se denominará *teletrabajo* si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.” Si bien la Ley N° 21.220 se promulgó en el año 2020, su proyecto fue ingresado en el año 2018, y debido a la emergencia sanitaria (COVID-19) la aprobación y promulgación fue de manera urgente, teniendo como objetivo proteger a los trabajadores que por causa de la pandemia y las medidas sanitarias se encontrasen imposibilitados de asistir de forma presencial a su lugar de trabajo no obstante, las características de su labor permitían ser desarrolladas desde sus domicilios. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2021)

Tal como lo explican los autores Luis y Diego Lizama, con el fin de precaver los riesgos de contagios de Covid-19 en los lugares de trabajo, colaborar con las medidas de prevención de propagación y el amparo del deber general de seguridad de los empleadores contemplado en el artículo 184 del CT, es que la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social dictaminaron antes de la vigencia de la ley N° 21.220 ciertas recomendaciones como, poder acordar entre las partes, sin obstáculo alguno, la prestación de servicios en el domicilio del trabajador mientras fuera posible según las condiciones del lugar y

la naturaleza del trabajo que realiza, es decir, se recomendó como una medida alternativa la modalidad de teletrabajo para el cumplimiento de las obligaciones. En este sentido, para otorgarle cobertura a la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en razón a estos trabajadores que forzados por las circunstancias debieron trabajar en sus domicilios, se establecieron medidas con el objetivo de remitir antecedentes por parte del empleador al organismo administrador del seguro social para dar cuenta que el trabajador laboraba a distancia. Estas medidas dan cuenta que durante la crisis sanitaria el trabajo remoto o teletrabajo sería una modalidad alternativa y transitoria, ya que si el empleador no establece que el trabajador sigue laborando en modalidad de teletrabajo no le será aplicable la nueva ley N°21.220 y su régimen laboral. (Lizama y Lizama, 2020: p. 119-120)

La ley N°21.220 introduce una serie de modificaciones al Código del Trabajo regulando las formalidades y los derechos y obligaciones en el teletrabajo. En relación a su contenido, esta modalidad se debe estipular por escrito en el contrato de trabajo o bien en un documento anexo, es decir, esta modalidad se puede pactar en un contrato al iniciar la relación laboral o durante la vigencia de ésta en un documento anexo. Este contrato o documento anexo debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 9° del CT, en relación a su otorgamiento escrito y los plazos (15 días desde que el trabajador se incorporó a la empresa, o 5 días si se trata de un contrato por obra, trabajo o servicio determinado, o posee una duración inferior a 30 días) y debe ser firmado por ambos contratantes. El artículo 152 quáter O del CT además, estipula que debe ser registrado electrónicamente por el empleador en la Dirección del Trabajo dentro de 15 días desde que se pacta dicha modalidad y la remisión de una copia a la Superintendencia de Seguridad Social y al organismo administrador del seguro social.

El contrato requiere, además, según lo establece el artículo 152 quáter K del CT, en su numeral 1, de un acuerdo explícito de modalidad de teletrabajo especificando si será total o parcial y, en el caso de ser parcial (presencial y teletrabajo) se debe indicar la fórmula de combinación de ambas modalidades de trabajo. En su numeral 2 se establece que el acuerdo debe contener el lugar o lugares donde se prestarán los servicios. En este sentido el lugar de trabajo podrá ser el domicilio del trabajador o un lugar distinto de los establecimientos o instalaciones de la empresa, excepto si las partes acuerdan que el teletrabajador labore en un lugar elegido libremente por él si la naturaleza de sus labores fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, en este caso no será necesario indicar el lugar de trabajo. En su numeral 3: la duración del contrato, puede ser como cualquier otro, indefinido o por un lapso de tiempo

determinado, en este último caso podrá ser a plazo fijo o por obra, servicio o faena determinada. No obstante el límite temporal fijado por los contratante, estos pueden hacer uso de la reversibilidad, establecida en el artículo 152 quáter I del CT, para los casos en que la modalidad de teletrabajo se pactara con posterioridad al inicio de la relación laboral cualquiera de las partes, de forma unilateral, podrá terminar con la modalidad pactada de teletrabajo y el trabajador deberá volver a la presencialidad. Por el contrario, si se acordó desde un inicio la modalidad de teletrabajo no puede ser modificada de forma unilateral, requiere necesariamente de un acuerdo entre ambas partes. En su numeral 4 sobre los mecanismos de supervisión o control del empleador, se deben establecer los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador para que el trabajador tenga pleno conocimiento de las medidas y que estas sean proporcionales, a fin de resguardar su derecho a intimidad. En su numeral 5 sobre la jornada laboral, se debe estipular si se acordó que el teletrabajador podrá distribuir su horario laboral según sus necesidades o si está excluido de las limitaciones a la jornada laboral conforme al inciso cuarto del artículo 22 del CT, si presta sus servicios preferentemente fuera del sitio o lugar de funcionamiento del empleador. En su numeral 6: el tiempo de desconexión, si se acordó entre las partes que el teletrabajador se encuentra excluido de la limitación de jornada, se debe señalar el tiempo de desconexión, el periodo de al menos 12 horas continuas durante el cual el trabajador no estará obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos del empleador. (Lizama y Lizama, 2020: p. 132-134)

En este sentido, el artículo 152 quáter J establece los límites a la jornada de esta modalidad de trabajo, haciendo alusión a una distinción que los abogados Luis y Diego Lizama explican: por lo señalado si el trabajador labora preferentemente en un lugar fuera de las dependencias del empleador, será posible acordar entre las partes la exclusión de la jornada laboral, aunque con la condición de que el empleador no ejerza una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que el trabajador desarrolla sus labores, es decir, automáticamente se presume según lo establecido que si el empleador ejerce un control o supervisión sobre las labores en razón a su forma y oportunidad, el trabajador estará afecto a una jornada ordinaria. Si bien cumple con el requisito de realizar la labor preferentemente o totalmente fuera de las dependencias del empleador, si se ejerciere por parte del empleador una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores, no podría estar excluido de la jornada laboral señalada en el artículo 22 CT. Esta presunción de

inclusión a la jornada laboral supone cumplir con dos exigencias, que el empleador implemente un sistema de supervisión y control funcional de las labores que realiza el teletrabajador y que tal medio de control se refiera a la forma (cómo realiza el trabajo) y oportunidad (cuándo ejecutar la labor) en que debe cumplir sus obligaciones (Lizama y Lizama, 2020: p. 135) La Dirección del Trabajo en su dictamen N°1389/7, de 8 de abril del año 2020, ha señalado en este sentido que la exención de los límites de la jornada laboral se vincula principalmente al hecho de que el teletrabajador no se encuentre sujeto a fiscalización superior inmediata, fiscalización que se produce cuando concurren dos elementos copulativos: que esta supervisión o control sea efectuada por personas de mayor rango o jerarquía dentro de la empresa y que la misma sea ejercida de forma contigua o cercana, en el sentido de la proximidad funcional entre quien supervisa o fiscaliza y quien ejecuta la labor. Además, deja claro que considerando el avance tecnológico, el uso de aplicaciones informáticas diseñadas para el monitoreo del trabajo permitirían efectuar el control funcional y directo respecto de la forma y oportunidad en que el teletrabajador desarrolle sus labores. (Lizama y Lizama, 2020: p. 136)

De igual modo, la referida ley menciona en el artículo 152 quáter J que el empleador debe respetar el derecho a desconexión de los teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada laboral o aquellos que distribuyen libremente su horario, sin embargo, no menciona el respeto a este derecho (como el no responder sus comunicaciones, órdenes, entre otras, en este tiempo de desconexión) a los teletrabajadores afectos a jornada ordinaria. “Las fórmulas de flexibilidad horaria o derechamente la exclusión de la limitación a la jornada de trabajo, cuando se pacta trabajo a distancia o teletrabajo, no quedan suficientemente contrapesadas con el reconocimiento, ahora explícito, del derecho a la desconexión laboral.” (Palomo, 2020: p.5) Es por esto que la exclusión de la limitación de la jornada de trabajo, advertiría una vulneración importante al derecho de desconexión digital laboral y al límite de horas de trabajo, aumentando “de forma indiscreta” su jornada laboral, acarreando consigo la intolerancia al tiempo razonable de descanso y el respeto a la intimidad y vida privada del teletrabajador. “La conectividad entre las personas por medios digitales se ha extendido en las empresas como una herramienta de trabajo. Tal situación está provocando una vulneración en la limitación de la jornada laboral y, así, del derecho al tiempo libre de los trabajadores. Y es que éstos deben seguir conectados a su función fuera de la jornada, con todas las consecuencias negativas que conlleva para sus vidas, salud y entorno familiar.” (Camós & Sierra, 2020: p. 1053)

Si bien la aprobación de la Ley 21.220, logra un progreso en materia laboral al establecer la regulación del teletrabajo, es necesario dilucidar si a dos años de su implementación cumple con el objetivo de resguardar los derechos laborales y constitucionales del teletrabajador. Nuestra preocupación se gatilla por el incremento del control empresarial en esta modalidad laboral por el uso de tecnologías de la información.

## Capítulo II: Softwares de gestión empresarial

El uso de TICs en el trabajo puede significar un increíble aliado para el desarrollo de las labores, al facilitar una permanente comunicación, fluida y rápida, entre la empresa y sus trabajadores. Sin embargo, las herramientas tecnológicas cumplen una doble función: son instrumentos para llevar a cabo la prestación laboral, pero, al mismo tiempo, resultan idóneas para el ejercicio del poder de control, por lo que la facultad tradicional de controlar el trabajo no solo se transforma sino que se intensifica (Nievas, 2019: p.115). Es así, como la implementación de *softwares* o plataformas de control y supervisión empresarial, tienen varios elementos que se deben analizar, ya que pueden resultar profundamente intrusivos si no existen parámetros para su uso adecuado.

Nuestro objetivo en este acápite, va dirigido a esclarecer la existencia de aspectos técnicos de ciertos *software* de teletrabajo, comúnmente usados en el mercado chileno, que pueden ser atentatorios de los derechos constitucionales del trabajador. De este modo, encontramos distintos programas de *software* para las empresas que ofrecen monitoreo, supervisión y fiscalización de toda actividad realizada por el trabajador en sus medios tecnológicos. Tal es el caso de Microsoft Teams, que pertenece al grupo de aplicaciones que integran Microsoft 365, y su software de control y vigilancia de nombre Adoption Score y los informes que realizan en base al tráfico de datos, uso y actividad. También revisaremos el *software Teramind*, que en su página web ofrece, entre sus principales características el control de escritorio remoto, análisis de campo de la aplicación, grabación de pantalla en vivo y captura de pantalla, monitoreo de correo electrónico, registrador de pulsaciones de teclas, seguimiento de documentos impresos, entre otras.

## 1. Microsoft Teams

Con la masiva migración al trabajo al domicilio, producto de la pandemia causada por el Covid-19, Microsoft Teams ha asumido un rol fundamental en el soporte de la actividad laboral a distancia para que los usuarios y sus trabajadores se mantengan conectados y con un nivel alto de productividad mediante las capacidades y habilidades que Teams ofrece.

*Microsoft Teams* es una solución tecnológica unificada basada en la nube, una herramienta de productividad grupal diseñada por Microsoft, cuya función principal es el trabajo colaborativo y la comunicación instantánea entre los usuarios. Su objetivo, como plataforma, es la colaboración en equipo, tal como se desprende al traducir su nombre “Teams” al español, “Equipo”. “Introducido en 2016 por Microsoft, el software Microsoft Teams fue desarrollado con el objetivo de unir equipos y facilitar la comunicación entre los miembros del equipo, ofreciendo varias herramientas que pueden ser de interés para el usuario.” (Nienov & Capp, 2021: p.109)

Esta aplicación pertenece a las herramientas que posee Microsoft 365 y puede ser utilizada tanto en el área personal, educacional y laboral, ya que se caracteriza por ser un centro del trabajo en equipo que permite conectar tanto con amigos, familia y trabajo. Sin embargo, nuestro estudio solo está enfocado en la aplicación de esta herramienta en el mundo laboral, su impacto, efectos, características y la repercusión tanto para el trabajador como la empresa.

En esta línea Microsoft en su plataforma web (Microsoft 365 y Office 365, 2022) describe el servicio que entrega Microsoft Teams como un “centro de trabajo en equipo en Microsoft 365 que permite mensajería instantánea, audio y videollamadas, reuniones en línea enriquecidas, experiencias móviles y amplias funcionalidades de conferencia web. Además, Teams proporciona características de extensibilidad y colaboración de archivos y datos, y se integra con Microsoft 365 y otras aplicaciones de Microsoft y asociados”. La plataforma al pertenecer a la suite de productos de Microsoft está integrada con las aplicaciones de Microsoft 365, incluidas Outlook, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint, OneNote y SharePoint, facilitando la cooperación entre equipos de trabajo al poder usar videoconferencias, chats, notas, planner, acceso a contenido y Microsoft online, de forma remota y en línea. Además de poder usar herramientas integradas de Microsoft 365, gracias a Teams también se tiene acceso

a un calendario y a las reuniones de Outlook, también se pueden compartir y editar documentos en SharePoint, OneDrive y OneNote.

Microsoft 365 en su sitio web informa a sus usuarios sobre los distintos servicios y herramientas de *Teams*, por medio de videos explicativos y fichas técnicas que especifican sus características, las cuales entre las funcionalidades incluidas en Teams que más se caracterizan son:

- Reuniones: es posible organizar reuniones de manera integral, desde la programación hasta el seguimiento. Estas reuniones pueden realizarse con cualquier usuario desde cualquier lugar, ya sean individuales, de equipos o en directo para hasta 10.000 personas, audioconferencias, videoconferencias o conferencias web. Permite compartir, además, contenido y contexto: tomar notas simultáneamente, compartir la pantalla, grabar la reunión y enviar mensajes instantáneos. Cualquier persona puede sumarse a la reunión desde cualquier lugar, a través de un número de acceso telefónico global.
- Chat: es posible crear un chat para uno o varios usuarios. Este chat funciona como un sistema de mensajería instantánea. Dentro del chat, se encuentran también las opciones de llamada, tanto de audio como de vídeo y las de compartir pantalla y archivos. Además, para potenciar las relaciones entre los trabajadores y hacer más expresivas las conversaciones, esta herramienta permite compartir emoticonos, gifs y adhesivos.
- Llamadas: permite realizar llamadas de voz, ya sean grupales o con un número compartido con múltiples líneas. También es posible poner llamadas en espera y dejar que otros usuarios respondan a la llamada desde cualquier teléfono o desde cualquier dispositivo. No obstante, hay que tener en cuenta que esta funcionalidad requiere tener contratado un sistema telefónico.
- Equipos: Los miembros de un mismo equipo de Microsoft Teams pueden compartir comentarios y conversaciones, crear nuevos documentos y editarlos y trabajar simultáneamente en ellos, como si se encontraran reunidos presencialmente. Además, queda constancia de todas las actividades realizadas, ya que siempre puede accederse de nuevo al chat y a los archivos compartidos.

· Aplicaciones: Microsoft Teams es totalmente personalizable con una infinidad de aplicaciones disponibles en la plataforma de descarga de aplicaciones, ya sean desarrolladas por Microsoft o por terceros. Además, Teams permite también a los usuarios crear sus propias aplicaciones. (Microsoft Teams, 2022)

Si bien es una herramienta con funcionalidades y características aptas para el desarrollo del trabajo remoto se debe analizar si esta afecta los derechos de los trabajadores, ya sea en su vida e integridad física y psíquica, privacidad e intimidad, inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, derecho a descanso y desconexión laboral. En este sentido, por las características propias de la aplicación y la modalidad de trabajo, es que permite una conexión al mundo laboral desde lugares y dispositivos distintos y en cualquier momento, por eso es fundamental que la relación trabajador-empleador al utilizar las herramientas de Microsoft Teams se limite tanto a la modalidad de trabajo y sus características como la jornada laboral pactada, para que los derechos de ambas partes no se vean afectados. Sin embargo, en la práctica es el empleador quien por medio de ciertas funcionalidades se encarga de analizar la actividad realizada por sus trabajadores, por lo que al ser un teletrabajo o trabajo remoto y no estar de forma presencial en el establecimiento pueden ocurrir situaciones donde exista una vulneración de derechos por parte del empleador en el uso de ciertas funcionalidades que entrega Microsoft Teams y Microsoft 365.

Las funcionalidades, tanto de Microsoft 365 como Microsoft Teams, que poseen algún riesgo en la vulneración de derechos del trabajador se puede detectar en sus plataformas de recopilación de datos e información, tanto a nivel organizacional como individual, es decir, el software permite el almacenamiento de información de la actividad realizada como empresa en su conjunto y de forma personal al trabajador. Microsoft 365 y Microsoft Teams recopilan los datos de actividad y en base a estos realiza distintos informes con tal de dar a conocer a la empresa su funcionamiento interno y quien se encarga de observar estos informes y saber los datos que allí se registren es un Administrador; “Adoption Score” (Puntuación de adopción) es la herramienta encargada de producir informe a nivel empresarial u organizacional respecto de la actividad que ejecutan los trabajadores en las distintas aplicaciones que posee Microsoft 365, su objetivo es la comparación con otras empresas, que también utilicen esta herramienta, respecto a la productividad de los trabajadores como conjunto y así ejercer una mayor efectividad en el uso de las aplicaciones. Microsoft Teams al ser parte de Microsoft 365

también recopila datos e información de la actividad de los trabajadores y aporta en parte al informe que produce Adoption Score, asimismo Microsoft Teams como aplicación efectúa informes en base a la actividad de los trabajadores y al uso de sus distintas funciones, quedando registro de aquello y siendo posible un monitoreo del tráfico que existe en la aplicación. La diferencia entre ambos registros es el nivel de información que se almacena, Microsoft 365 a través de Adoption Score se encarga de ejecutar un informe a nivel organizacional o empresarial, en cambio Microsoft Teams respalda sus informes en base al uso y actividad de forma individual, es decir, existe una identificación del trabajador o usuario. Características y diferencias que se expondrán con más detalle a continuación:

#### Adoption Score: Puntuación de Adopción de Microsoft

Microsoft 365 además de ser un software para el trabajo colaborativo incluye en sus funcionalidades una herramienta a disposición de la empresa de nombre *Adoption Score* (Puntuación de adopción), esta herramienta “respalda el viaje hacia la transformación digital con información sobre cómo su organización usa Microsoft 365 y las experiencias tecnológicas que lo respaldan. La puntuación de su organización refleja las mediciones de la experiencia de las personas y la tecnología y puede compararse con puntos de referencia de organizaciones de tamaño similar al suyo.” (Microsoft 365, 2022: p. 491) Este software tiene la capacidad de recolectar datos sobre la actividad de los empleados de una empresa con las herramientas de la marca, recopila todos esos datos y elabora una puntuación de productividad según sus parámetros. La empresa recibe la información que Microsoft recoge del uso que los trabajadores hacen de estas herramientas, así como del dispositivo desde el que los trabajadores se conectan a ellas. Microsoft 365 caracteriza esta herramienta como un servicio que brinda métricas, conocimientos y recomendaciones en dos áreas: experiencia de personas y experiencia tecnológica. En base a las personas “cuantifica cómo funciona la organización usando categorías de Microsoft 365 como colaboración de contenido, movilidad, comunicación, reuniones y trabajo en equipo. Para cada una de las categorías mencionadas, observamos la investigación pública para identificar algunas de las mejores prácticas y los beneficios asociados en forma de efectividad organizacional. Por ejemplo, la investigación de Forrester ha demostrado que cuando las personas colaboran y comparten contenido en la nube (en lugar de enviar archivos adjuntos por correo electrónico), pueden ahorrar hasta 100 minutos a la semana. Además, cuantificamos el uso de estas mejores prácticas en su

organización para ayudarlo a ver dónde se encuentra en su viaje de transformación digital.” Respecto a la experiencia tecnológica, Microsoft comunica a los Administradores que “su organización depende de una tecnología confiable y de buen rendimiento, y del uso eficiente de Microsoft 365. El análisis de puntos de conexión lo ayuda a comprender cómo su organización puede verse afectada por problemas de rendimiento y estado con su hardware y software. La conectividad de red lo ayuda a comprender el rendimiento de Exchange, SharePoint y Microsoft Teams en su arquitectura de red. Puede revisar y actualizar la configuración de red para mejorar la conectividad. El estado de las aplicaciones de Microsoft 365 lo ayuda a comprender si los dispositivos de su organización ejecutan aplicaciones de Microsoft 365 en los canales recomendados.” (Microsoft 365, 2022: p. 491)

Según el sitio web de Microsoft, en relación a su documento informativo “Puntuación de Adopción” (Adoption Score, 2022) los Administradores que tengan Adoption Score pueden acceder a esta herramienta que permite monitorear la actividad de los trabajadores, mostrando gráficos referentes a cinco categorías: colaboración en el contenido, reuniones, comunicación, trabajo en equipo y movilidad.

- Colaboración en el contenido: El empleador puede observar cuántas personas participan en la creación de un documento en la nube, cuántas están invitadas a colaborar y cuántas lo leen. (Microsoft 365, 2022: p. 497-504)
- Reuniones: Se puede saber el número de horas que los trabajadores se reúnen a través de Microsoft Teams, el tipo de reunión y las prácticas que utilizaron, como compartir video o pantalla, y la cantidad total de reuniones en línea de Microsoft. De acuerdo con Microsoft, esto ayuda a una empresa a "comprender cómo la organización está aprovechando las reuniones" y "qué tipos de reuniones están teniendo las personas". (Microsoft 365, 2022: p. 527-529)
- Comunicación: Muestra gráficos de cómo las personas que forman parte de una empresa u organización se comunican, la cantidad de personas que comparten información a través del uso del correo electrónico, las que envían mensajes desde el chat y las que realizan publicaciones en la herramienta Community, tanto en Exchange (envío correos electrónicos) como Microsoft Teams (envíos de mensajes instantáneos por chat o a través de canales). (Microsoft 365, 2022: p. 506-511)

- Trabajo en equipo: Gráfico muestra al directivo cómo los trabajadores usan los espacios de trabajo compartidos, como SharePoint, los buzones de correo grupales o Microsoft Teams. “Analiza a todas las personas que se comunican mediante correo electrónico y mensajes en Microsoft Teams e interactúan con contenido en la nube en espacios de trabajo compartidos. Dentro de Microsoft 365, los Grupos de Microsoft 365 son la base para que las personas se reúnan en un espacio de trabajo compartido con la capacidad de enviar correos electrónicos al buzón del grupo, compartir archivos en el sitio del equipo de SharePoint y enviar mensajes de canal a través de Microsoft Teams.” (Microsoft 365, 2022: p. 520-525)
- Movilidad: Este gráfico muestra al Administrador cuántas personas y desde qué dispositivos acceden a las aplicaciones de Microsoft, ya sea para comunicarse o colaborar, a pesar de la movilidad saber la cantidad de trabajadores que mantienen el acceso activo a estas herramientas. También indica qué porcentaje de trabajadores acceden desde la web, cuántos desde el escritorio de un ordenador o cuántos de los trabajadores lo hacen desde el móvil. (Microsoft 365, 2022: p. 513-518)

Esto significa que el empleador, a través de este servicio, tendrá acceso a información sobre el uso que los trabajadores hacen de programas como Outlook, Word, Excel, PowerPoint o Teams, es decir, de todas aplicaciones y herramientas propuestas por Microsoft 365. También puede saber a través de qué tipo de dispositivo cada trabajador ha accedido a estas aplicaciones.

Adoption Score ofrece un porcentaje de lo que Microsoft considera que es la productividad de los trabajadores de una empresa. El sistema asigna a cada empresa una puntuación que permite comparar los resultados de productividad entre empresas. Cada categoría se analiza y evalúa con un máximo de 100 puntos cada una sobre una base de 800 puntos durante un período de 28 días, con la cual es posible hacer comparaciones con las puntuaciones de otras empresas del mismo sector. “Su puntaje de adopción se basa en los puntajes combinados de sus categorías de experiencias de personas y tecnología. Cada categoría se pondera por igual, con un total de 100 puntos, el puntaje de productividad más alto posible es 800. Comunicación (100 puntos), reuniones (100 puntos), colaboración de contenido (100 puntos), trabajo en equipo (100 puntos), movilidad (100 puntos), análisis de

puntos finales (100 puntos), conectividad de red (100 puntos), estado de las aplicaciones de Microsoft 365 (100 puntos), total posible = 800 puntos.” (Microsoft 365, 2022: p. 492-493)

Los datos que utiliza Adoption Score son increíblemente detallados, y los empleadores tienen la posibilidad de focalizar su control sobre los trabajadores de manera grupal, con el objetivo de aumentar la productividad como empresa, pero también Microsoft posee la posibilidad de recopilar información de manera individual. Si bien en un comienzo el informe que produce Adoption Score consta de datos e información generalizada de la actividad y uso como organización de las herramientas de Microsoft 365, existe la posibilidad de saber la información a nivel de usuario, y es una persona con el rol de Administrador el encargado de analizar estos informes. En este sentido, es importante señalar qué es ser administrador y el rol que cumple, “la persona que se registra en Microsoft 365 para empresas (normalmente el propietario de la empresa) se convierte automáticamente en el técnico administrador de la organización. Puede agregar a otras personas como administradores si desea ayuda para administrar su Microsoft 365 servicios.” (Microsoft 365, 2022: p. 25) Por consiguiente, “de forma predeterminada, la persona que se registra y compra una suscripción de Microsoft 365 para empresas obtiene permisos de administrador. Esa persona puede asignar permisos de administrador a otras personas para ayudarlas a administrar Microsoft 365 para su organización.”(Microsoft 365, 2022: p. 86) y la persona que cumple con ese rol en una empresa es el empleador, él es quien posee una administración global y delega partes de la administración a otras personas para que se encarguen, tal como lo explica Microsoft postulando que “la persona que compró su suscripción comercial de Microsoft, es el administrador global. Esto significa que tiene control ilimitado sobre los productos de sus suscripciones y puede acceder a la mayoría de los datos” (Microsoft 365, 2022: p. 155) y en este caso en la producción del informe por parte de Adoption Score es fundamental conocer el rol de Administrador ya que “la puntuación de adopción solo está disponible en el centro de administración de Microsoft 365 y solo pueden acceder a ella los profesionales que tengan uno de los siguientes roles: Administrador global, Administrador de intercambio, Administrador de SharePoint, Administrador de Skype Empresarial, Administrador de servicios de equipos, Administrador de comunicaciones de Teams, Lector mundial, Lector de informes, Lector de informes de resumen de uso, Gerente

de Éxito de la Experiencia del Usuario, Rol de escritor de mensajes organizacionales.” (Microsoft 365, 2022: p. 492)

### Análisis e informes de Microsoft Teams

Tal como se mencionó anteriormente, Microsoft 365 recopila información de la actividad y uso de todas las aplicaciones que posee, realizando un informe de puntuación de adopción de forma general a nivel de empresa y, es el Administrador Global el encargado de conocer dichos datos con el objetivo de aumentar la productividad de su organización, sin embargo Microsoft Team por medio del almacenamiento de datos respecto al uso y actividad de los usuarios, en este caso trabajadores, produce varios informes a nivel individual con tal de que el Administrador global conozca las actividades realizadas a través de las distintas herramientas que Teams posee para comunicarse y trabajar de forma colaborativa en equipo; “puede ejecutar diferentes informes para obtener información sobre cómo los usuarios de su organización usan Teams. Por ejemplo, puede ver cuántos usuarios se comunican a través de mensajes de canal y chat, así como los tipos de dispositivos que usan para conectarse a Teams. Su organización puede usar la información de los informes para comprender mejor los patrones de uso, ayudar a tomar decisiones empresariales e informar sobre los esfuerzos de aprendizaje y comunicación.” (Microsoft Teams, 2022: p. 757) Estos informes poseen las mismas características que los llevados a cabo por Adoption Score, los datos se grafican según cada parámetro o categoría y se puede obtener de forma detallada los datos e información por usuario de Microsoft Teams. Para obtener acceso a los informes, debe ser administrador global, lector global o administrador del servicio de Teams.

Los informes que realiza Microsoft Teams son:

- Informe de uso de Teams: “El informe de uso de Teams en el centro de administración de Microsoft Teams proporciona información general sobre la actividad de uso en Teams, como el número de usuarios y canales activos, para que pueda ver rápidamente cuántos usuarios en su organización usan Teams para comunicarse y colaborar. Puede ver la información de uso de los equipos, incluido el número de usuarios y canales activos, invitados y mensajes de cada equipo. Con más información acerca de los usuarios internos y externos, ahora puede medir la colaboración en los canales compartidos internos y externos de un equipo. Por ejemplo, las métricas como

los canales compartidos activos y los usuarios activos externos de un equipo ayudarán al administrador a medir la colaboración entre canales compartidos dentro de un equipo.” (Microsoft Teams, 2022: p. 763)

- Informe de actividad de usuario de Teams: “proporciona información sobre los tipos de actividades que realizan los usuarios de su organización en Teams. Puede ver cuántos usuarios se comunican de forma no planeada a través de reuniones no programadas (1:1 y llamadas de grupo). Vea cuántas reuniones ha organizado un usuario de Teams y las reuniones en las que ha participado un usuario de Teams. Vea los detalles sobre los minutos de audio, vídeo y pantalla, y las estadísticas de comunicación de chat, como cuántos usuarios responden y publican mensajes del canal, y cuántos usuarios participan en mensajes de chat individuales o grupales.” (Microsoft Teams, 2022: p. 767)
- Informe de uso de la aplicación de Teams: “proporciona información sobre qué aplicaciones usan los usuarios en Teams. Puede usar este informe para comprender dónde se usan exactamente diferentes aplicaciones y profundizar en los datos de uso de cada aplicación. Los datos representados en este informe proporcionan respuestas a las siguientes preguntas: ¿Cuántas aplicaciones instaladas tienen los usuarios de su entorno?, ¿Cuántas aplicaciones tienen al menos un usuario activo en su entorno en función del tipo (Microsoft, de terceros y LOB)?, ¿Cuántas aplicaciones se usan por plataforma (Windows, Mac, web o móvil)?, ¿Cuántos usuarios activos y equipos activos usan una aplicación?” (Microsoft Teams, 2022: p. 771)
- Informe de uso de dispositivos de Microsoft Teams: “proporciona información sobre cómo se conectan los usuarios a Teams. Puede usar el informe para ver los dispositivos que se usan en toda la organización, incluido el número de equipos que usan Teams desde sus dispositivos móviles mientras se desplaza.” (Microsoft Teams, 2022: p. 775)

Para Microsoft estos informes tanto el llevado a cabo por Adoption Score como Microsoft Teams poseen como finalidad “ayudar al personal de una organización a construir hábitos que aprovechen el poder de esas herramientas” para ser eficientes, sin embargo, este servicio también normaliza una vigilancia excesiva de la actividad de los trabajadores, ya que otorga un poder a la plataforma de definir estadísticas que conlleva a una posible afectación de la vida diaria de los trabajadores. La consecuencia de la aplicación de estos informes a lo largo

del tiempo es la normalización de este tipo de vigilancia, asimismo por parte de los empleadores el hábito de recibir los datos sobre la “productividad” de sus trabajadores y, el hecho que los usuarios se puedan identificar es notablemente un factor a considerar en la posible vulneración de derechos. Esta función si bien puede ser desactivada, viene activada por defecto para todas las empresas que utilizan Microsoft 365 y Microsoft Teams en particular, lo que normaliza el impacto que su función provoca entre la vida laboral y personal, y la vigilancia hacia el trabajador que conlleva.

## 2. Teramind

Desde el año 2014, Teramind, un software de monitoreo laboral, está disponible para su implementación. En su página web (Teramind Inc, 2022) menciona que ayuda a las empresas a detectar, registrar y prevenir el comportamiento malicioso de los usuarios mientras impulsa la productividad y mejora el flujo de trabajo eficiente. Igualmente, menciona como principal característica el capturar, analizar y controlar la actividad del escritorio del usuario. Teniendo en cuenta esto, el funcionamiento de este software consiste en registrar la actividad de las computadoras de los trabajadores, y esta información la envía al servidor de Teramind en una nube a disposición del empleador.

El software tiene suscripción mensual y anual, y ofrece tres tipos de productos dependiendo de los objetivos que tenga la empresa, Teramind starter, Teramind UAM (User Activity Monitoring), Teramind DLP (Data Loss Prevention). Además de estos productos, ofrece un servicio profesional y personalizable dependiendo de las necesidades de la empresa, Teramind Enterprise. Cabe señalar que las funciones y características de Teramind que describiremos a continuación fueron obtenidas de su sitio web oficial (Teramind Inc, 2022) y de las guías de características de los productos disponibles en el mismo.

- Teramind Starter, es para organizaciones o empresas que necesiten un monitoreo básico, ya sea para empresas emergentes o pequeñas. Principalmente incluye, monitoreo de trabajadores que implica un seguimiento de la actividad con alerta a los administradores, grabación de sesiones de las actividades de los trabajadores en vivo, y mantenimiento de registros de cumplimiento con la utilización de los informes, capturas y registros que hace el software. Realiza un

análisis un poco más básico del comportamiento del usuario en comparación al análisis de los otros productos que ofrece.

- Teramind UAM, ofrece un análisis del comportamiento más detallado, ofrece todas las funciones de Teramind starter, más la supervisión completa de la actividad del trabajador, creación de reglas de comportamiento basadas en actividades ilimitadas, detección de amenazas internas, informes de análisis de riesgos detallados para evaluación o trazar tendencias (Teramind, 2021: p.26). Un ejemplo de esto último corresponde a acciones o actividades de carácter ilícito que podría ejecutar el trabajador, y que son una amenaza para la empresa.
- Teramind DLP, es el producto más completo de los tres, incluye todo lo disponible en Teramind UAM y funciones adicionales de prevención de pérdida de datos, previene amenazas internas, entre estos incluye descubrimiento y clasificación de datos confidenciales; en caso que el trabajador esté enviando o descargando datos o archivos catalogados como confidenciales de la empresa, reglas para compartir contenido, crear tipos de datos específicos para su organización usando expresiones regulares y definiciones, como números de facturación, registro, datos de pago, uso de huellas digitales en documentos para proteger datos y asegurar patentes o documentos legales, gestión de cumplimiento, protección de datos e IP como fragmentos de código (Snippet), planes de salida a bolsa (IPO plans), planes de fusiones y adquisiciones (M&A plans), algoritmos de trading (Teramind, 2021: pp. 26-27-28). El resto, corresponde a funciones específicas para protección de pérdida de datos de la organización o empresa.

En detalle, las principales funciones del software Teramind de monitoreo de trabajadores, implican:

- Informes de inteligencia empresarial, se obtienen informes y desglose de datos de comportamiento de los trabajadores, con diferentes métricas como productividad, riesgos, tiempo trabajado, seguridad, entre otras. Clasifica tendencias de comportamiento, puede usar filtros o fórmulas para un desglose más analítico, compara escenarios para identificar riesgos potenciales, con el fin de reforzar la seguridad y cumplimiento de los trabajadores.

- Reglas inteligentes programables y alertas automatizadas, rastrea todas las actividades de los trabajadores, las alertas le permiten a los administradores saber cuándo un trabajador viola una de estas reglas definidas, bloqueando al usuario cuando las infringe.
- Lógica de reglas de comportamiento programables, permite configurar reglas para crear acciones y respuestas automatizadas al comportamiento improductivo o riesgoso de los trabajadores, con alertas y bloqueo de acciones. Obtener información, hábitos y recopilación de datos de las acciones específicas realizadas por los trabajadores.
- Transmisión en vivo, captura y grabación de todas las actividades de la computadora de los trabajadores, da la opción de bloquear la información personal del trabajador para que no se muestre durante la vista en vivo y su posterior reproducción, también le permite al administrador tomar el control del escritorio remoto del trabajador, asimismo está la opción de ajustes de grabación de audio, lo que permite capturar entradas y salidas de audio (altavoces y micrófonos)
- Reconocimiento óptico de caracteres, principalmente para buscar cualquier texto en la pantalla, por lo que se pueden aplicar reglas al reconocimiento óptico de caracteres, como un texto simple o palabra clave, la que se buscará en las sesiones de los trabajadores, cuando el software encuentre que ha infringido una regla se alerta a los administradores.
- Supervisión de sitios web y aplicaciones, permite clasificar aplicaciones y sitios web como productivas o improductivas, y emite informes de productividad que incluyen el tiempo exacto dedicado a la aplicación, las pulsaciones de las teclas, archivos cargados y descargados, contenido visto, también proporciona alertas al empleador/administrador si el trabajador está siendo improductivo. Realiza informes de seguimiento de sitios web y aplicaciones del trabajador, el administrador puede bloquear o limitar el acceso a sitios web, también se graba el audio en la grabación en vivo.
- Monitoreo de correo electrónico, implica rastrear todos los correos electrónicos entrantes y salientes, el contenido de estos y los archivos adjuntos, también el remitente o destinatario y la frecuencia de los correos, y de cualquier proveedor de correo electrónico. Posee registro de teclas, así como la opción de configurar reglas de alerta o bloqueo de correos electrónicos que las infrinjan, el administrador tiene la opción de

excluir el seguimiento de cuentas de correo electrónico personales. Y también incluye captura de video de la actividad.

- Transferencia de archivos y seguimiento de archivos web, ya sea creación, eliminación, acceso, escritura, cargas y descargas de archivos. El administrador puede bloquear el uso compartido de archivos. También, rastrear el movimiento de un archivo específico a través del sistema.
- Monitoreo de mensajes instantáneos, captura los intercambios de mensajería ya sea en plataformas web o aplicaciones. Puede establecer reglas de palabras clave que no se permite su uso, y alerta cuando un trabajador hace uso de éstas, alerta de chat en ciertas plataformas o con ciertas personas, también tiene la opción de prohibir el monitoreo de mensajes personales. En general, esta función significa que el empleador puede tener acceso a capturas de pantalla del computador incluso ante el uso de aplicaciones de redes sociales del trabajador, independiente que pueda prohibir el monitoreo de mensajes personales, esta no es una condición sino una opción, lo que queda a su criterio hacerlo o no.
- Registrador de pulsaciones de teclas, captura y realiza un seguimiento de la actividad del teclado del trabajador, pudiendo recibir alertas si lo requiere. El administrador puede configurar el registrador para evitar registrar información personal como cuentas bancarias o números de tarjetas bancarias.
- Seguimiento de documentos impresos, registra todas las solicitudes de impresión realizadas. Permite establecer reglas, para alertar o bloquear la impresión de ciertos archivos, tales como, archivos o documentos legales de la empresa, por lo que se excluye de la impresión de archivos, en caso que algún trabajador intente imprimirlo, no se permitirá y se alertará. Además de ver qué trabajador, dónde y en qué formato se imprimió algún documento.
- Supervisión de reuniones en línea, monitorea en detalle todas las reuniones que los trabajadores realicen por videoconferencias, esto es cuándo ocurrió, duración, aplicación utilizada, participantes, dirección de la llamada. Así como la pantalla de la computadora y el audio de las reuniones.
- Control de escritorio remoto, le permite a los administradores tomar el control del escritorio de un trabajador. Y bloquear o anular el acceso de un usuario al escritorio.

- Análisis de campo en la aplicación, recopilación de datos métricos de comportamiento y seguimiento de las actividades en sitios web o aplicaciones, para supervisar cómo los trabajadores utilizan y navegan a nivel de campo.

Consideramos de manera general que una de las facultades más problemáticas de este *software* desde la perspectiva de los derechos constitucionales son:

El monitoreo general e integral del escritorio del computador del trabajador, lo que implica el acceso a todas las tareas o acciones que ejecute por este medio, además de grabación. Estimamos que es un control excesivo, intrusivo y es atentatorio a la privacidad e intimidad del trabajador, así como a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada. Además de afectar a la integridad del trabajador, como su derecho al descanso.

### Capítulo III: Derechos constitucionales que resultan afectados

La utilización de medios tecnológicos, específicamente *softwares*, por parte del empleador para cumplir con los fines de gestión de la empresa, y supervisar el trabajo realizado por el teletrabajador, demuestra que “por más que el teletrabajador no esté dentro de la empresa (entendida ésta como lugar) la persona que ejecuta el trabajo bajo esta modalidad puede estar sujeta a órdenes y control empresario, más aún cuando existe el software necesario que posibilita al empleador determinar la duración del tiempo de trabajo y la oportunidad en que él fue efectuado” (Bottos, 2008: p.69).

Así el control del empleador se convierte en uno más profundo, teniendo al alcance inmediatamente lo que está haciendo el trabajador, sus horarios de actividad e inactividad, las páginas visitadas, el correo electrónico, la información que envía, su rendimiento laboral, el lugar de donde se conecta, entre otros. Pudiendo incluso ser un control más intenso que el que realizaría de forma presencial. Y al no establecerse límites claros, pueden surgir diversas vulneraciones a los derechos constitucionales del trabajador.

Consideramos que el uso por parte del empleador de algunas funciones de estos softwares pueden conducir a vulneraciones a ciertos derechos, nos referimos a los derechos de privacidad o intimidad, derecho al descanso, derecho a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, derecho a la vida e integridad física y psíquica, y derecho a la desconexión digital, teniendo en cuenta que algunos de estos derechos están constitucionalmente reconocidos, y/o ratificados por Chile en Tratados Internacionales, como

el Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales que reconoce el derecho al trabajo, así como los convenios de la OIT, y ciertamente en la Declaración Universal de Derechos Humanos. De modo que veremos como la doctrina se ha referido a estos y su contenido.

### 1. Derecho a la privacidad o intimidad

El derecho a la privacidad está establecido en nuestra Carta Fundamental como derecho a la vida privada y honra en el art. 19 N°4. Asimismo, se establece en el art. 5 del Código del Trabajo un límite a las facultades del empleador, el respeto que debe tener a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando puedan afectar la intimidad, vida privada y la honra. También es importante señalar que el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y Artículo 17 número 1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, también reconocen este derecho, al igual que otros tratados internacionales que están ratificados por Chile.

En España, el Real Decreto-Ley 28/2020, señala directrices para asegurar la protección a la intimidad y vida privada de los trabajadores así como su protección de datos personales. Establece que “la utilización de los medios telemáticos y el control de la prestación laboral mediante dispositivos automáticos debe garantizar adecuadamente el derecho a la intimidad y a la protección de datos, la empresa no puede exigir la instalación de programas o aplicaciones en dispositivos de propiedad de la persona trabajadora, ni la utilización de estos dispositivos (de propiedad del trabajador) en el desarrollo del trabajo a distancia. Adicionalmente, se exige a las empresas establecer criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando los estándares mínimos de protección de su intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos legal y constitucionalmente” (Alvarez, 2021: p.20)

En la doctrina nacional se señala que “en nuestro sistema jurídico no sería adecuado restringir la intimidad a los aspectos más interiores o personales del individuo, sino que debe ser entendida como un equivalente o una figura similar a la vida privada, ya que tienen el mismo objeto jurídico de protección, no se podría advertir una delimitación clara y precisa entre vida privada e intimidad, que permita hablar de ámbitos o niveles distintos de protección constitucional” (Castro, 2020: p.34). Por lo que para estos efectos, entenderemos como equivalentes el derecho a la privacidad e intimidad y vida privada.

La privacidad se vincula a una manifestación jurídica del respeto y protección que se debe a cada persona, protegiendo la dignidad y libertad humana, por medio del reconocimiento a su titular de un poder de control sobre aquel ámbito del que no participan otras personas. (Lara, Pincheira y Vera, 2014: p. 12).

El profesor Ugarte entiende por privacidad el derecho a un espacio vital cuyo acceso queda vedado para los otros, eso que se ha denominado derecho al secreto (2018: p.193). Sin embargo, advierte otra dimensión de este derecho, en que menciona que la privacidad se debe entender, además, como autonomía, suponiendo entonces la privacidad un doble reconocimiento, la facultad del trabajador de excluir del conocimiento y control de terceros aquellos espacios considerados privados, y la facultad del trabajador de exhibirse ante terceros con la imagen y el carácter que autónomamente decide sostener (2018: p.197). Entendiendo esta como una concepción amplia de la privacidad. Igualmente comenta el autor que el hecho que el empleador no vigile o intrusee el correo electrónico del trabajador es una exigencia de la privacidad, teniendo en cuenta esta como una privacidad virtual según el autor, donde se incluyen formas de comunicación informática, y directa, así como la navegación por internet y espacios de interacción social por vía telefónica. Del mismo modo, el autor señala que este derecho impone al empleador la prohibición de intrusión en los espacios privados, así como la prohibición de utilizar datos o información que correspondan a un espacio privado del trabajador (2018: p. 194-198-199), por lo que la utilización de softwares que monitorean el correo electrónico y uso de redes sociales podría ser considerada una vulneración a esta garantía de privacidad. En esta materia el autor comenta que se deben valorar tres factores, la apertura del canal, titularidad del mismo, y la comunicación previa del control empresarial, para determinar si la expectativa de privacidad del trabajador se fortalece o atenúa.

El primero de estos factores, dice relación con el medio de comunicación, puede ser un canal abierto o canal cerrado, que en el caso del correo electrónico, se relaciona con la clave de acceso, un canal cerrado con clave supone alta expectativa de privacidad, a diferencia de un canal abierto, es decir, sin clave, supone baja expectativa de privacidad. El segundo factor, dice relación con la titularidad de aquel medio, de aquella cuenta, ya sea individual, de un trabajador, o colectiva, de varios trabajadores. Si se combinan ambos factores, por ejemplo un canal cerrado y colectivo tendría una expectativa media de privacidad, a diferencia de un canal cerrado e individual, que tendría una expectativa alta. Y por último, la expectativa de privacidad

puede aumentar o atenuarse según la existencia de una advertencia del empleador sobre la política de revisión del contenido de los correos corporativos. (2018: p. 214)

Es importante indicar que la justificación empresarial para la revisión del correo no dice relación con el contenido del correo respectivo, puesto que al contrario supondría el vaciamiento total del derecho a la privacidad, ya que permitiría revisar siempre los correos electrónicos con la expectativa de una justificación ex post, un hallazgo de un contenido determinado. (2018: p. 214-215)

Hernán Corral distingue privacidad como la posición de una persona (o entidad colectiva personal) en virtud de la cual se encuentra libre de intromisiones o difusiones cognoscitivas de hechos que pertenecen a su interioridad corporal y psicológica o a las relaciones que ella mantiene o ha mantenido con otros, por parte de agentes externos que, sobre la base de una valoración media razonable, son ajenos al contenido y finalidad de dicha interioridad o relaciones (2000: p.347).

Otra concepción es que la vida privada en un ámbito más profundo lleva al concepto de intimidad. La intimidad es el ámbito reservado del individuo que no desea ser develado al conocimiento y acción de los demás. El derecho a la privacidad comprende el derecho de la intimidad que tiene un carácter más estricto y dimensión individual que abarca como elementos o aspectos básicos la concepción religiosa e ideológica, la vida sexual, el estado de la salud, la intimidad corporal o pudor, entre otros. (Nogueira, 1998: p. 68)

Cea Egaña señala que definir vida privada es difícil ya que se trata de un concepto dinámico, cambiante, según los tiempos y circunstancias, empero señala que corresponde al conjunto de los asuntos, conductas, documentos, comunicaciones, imágenes o recintos, que el titular del bien jurídico protegido, no desea que sean conocidos por terceros sin su consentimiento previo. Menciona que se trataría de una perspectiva amplia, en que se hallarían en ella la intimidad, reserva, vida privada o privacidad, enfatizando que si bien no son sinónimos, no hará diferencia entre ellos, puesto que se trata de especies del género, que es la privacidad. ( 2012: p. 199)

Por otra parte, en sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 28 de octubre de 2003, ROL 389, en el vigésimo considerando señala que *“la privacidad integra los derechos personalísimos o del patrimonio moral de cada individuo, los cuales emanan de la dignidad personal, y son por su cualidad de íntimos de cada sujeto, los más cercanos o próximos a esta característica única y distintiva del ser humano. Por tal razón, ellos merecen reconocimiento y protección excepcionalmente categóricos tanto por la ley*

*como por los actos de autoridad y las conductas particulares o las estipulaciones celebradas entre éstos.”*  
(Navarro y Carmona, 2015: p. 190)

## 2. Derecho a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada

El artículo 19 N°5 de la Constitución garantiza este derecho, constituyendo una garantía para el trabajador consagrada en el Código del Trabajo en el artículo 485 respecto al procedimiento de tutela de derechos fundamentales, dado que puede ser vulnerado por medio del ejercicio del poder de dirección empresarial. Es preciso mencionar, que por medio del teletrabajo, se pone en riesgo la vida privada del trabajador y por consiguiente puede resultar fuertemente afectada la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, a través del control o supervisión que realiza el empleador mediante medios tecnológicos (Castro, 2020:p. 225). En la relación laboral por ejemplo, podemos ver afectado este derecho, con el monitoreo que realiza el empleador a los correos electrónicos del trabajador, o al estado de actividad/inactividad en el desarrollo de sus funciones.

Se entiende esta garantía como un derecho inherente a la persona, y su bien jurídico protegido es la privacidad y libertad. Se trata de un derecho civil y político y su fundamento se encuentra en la dignidad humana y la libertad de las personas. (Gamonal y Guidi, 2020: p. 63) Sin embargo, este derecho admite que las comunicaciones y documentos privados puedan interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y formas señaladas por la ley. Algunos casos donde se permita esta intervención excepcionalmente, atiende a decisión jurisdiccional fundada, en materia procesal penal como los artículos 215, 218, 219, 220, 222 del Código Procesal Penal.

Se entiende que el carácter privado de una comunicación está dado por la voluntad del emisor de que el mensaje tenga un destinatario determinado, y no por el hecho de que la comunicación se encuentre protegida con miras a hacer una realidad el secreto o confidencialidad de la misma. Así el derecho a la inviolabilidad de la comunicación privada no se reduce al secreto de lo comunicado, sino al ejercicio mismo de la libertad de la comunicación (Arrieta, 2005: p. 153)

## 3. Derecho a la vida e integridad física y psíquica.

El artículo 19 N°1 de nuestra Carta Fundamental consagra el derecho a la vida e integridad física y psíquica en los siguientes términos: *"La Constitución asegura a todas las personas:*

1º.- *El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona*". Esta garantía fundamental y su debida protección en la relación laboral se traduce en que "el empleador como sujeto pasivo tiene un doble deber: uno de abstención, otro de protección y prevención. Dicha situación pasiva para el empleador tiene un doble fundamento normativo, por un lado, el derivado de su posición de sujeto pasivo de la vida e integridad de los trabajadores por aplicación del artículo 19 N° 1 de la Constitución; y, por otro lado, la exigencia del artículo 184 del Código del Trabajo, que dispone el deber del empleador de protección, exigiendo tomar aquellas medidas que sean necesarias *"para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores"*. De este modo, el empleador tiene un deber negativo de no afectar con su conducta, por una parte, la seguridad e integridad corporal del trabajador y, por otra, el deber de no interferir o restringir su integridad afectiva, intelectual y emocional." (Ugarte, 2018: p.189) Es decir, es deber del empleador no dañar la seguridad corporal del trabajador ni afectar su espacio emocional y moral, como también está en su deber tomar todas las medidas necesarias para que dichos intereses sean protegidos. En este sentido, la lesión del derecho a la vida e integridad física y psíquica por parte del empleador consistiría en la falta a su cumplimiento, como ocurriría en el caso que no se ejecute lo consagrado en el Decreto Supremo N°18 del año 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en el cual se aprueba el reglamento para la aplicación del artículo 152 quáter M del Código del Trabajo, reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la ley N° 16.744.

#### 4. Derecho al descanso y derecho a la desconexión digital

Respecto al derecho a desconexión digital establecido en el artículo 152 quáter J en su inciso final, se puede definir como "el derecho que tienen los trabajadores a no desarrollar actividades por fuera de la jornada de trabajo, ni a ser contactado por el empleador o sus representantes, a través de medios digitales o electrónicos; sin que su actitud negativa, pasiva y evasiva signifique consecuencia desaprobación alguna en el ámbito de la relación de trabajo." (Naranjo, 2017: p.51) Respecto al derecho a descanso, el artículo 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos estipula que "toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas." El dictámen N° 1162/24 de 7 de julio de 2022 estipula "el derecho a

desconexión es una manifestación del derecho a descanso regulado por el legislador a propósito del trabajo a distancia y teletrabajo.”

La entidad empleadora debe respetar el derecho a desconexión que consiste en un lapsus de al menos 12 horas continuas, en un período de 24 horas, tanto para los teletrabajadores o trabajadores a distancia que distribuyen libremente su horario, como para quienes lo hacen excluidas de la limitación de la jornada de trabajo. Por lo tanto, la empresa no podrá enviar comunicaciones, impartir órdenes u otros requerimientos durante las horas de desconexión y en los días de descanso, permisos o feriado anual. Incluso, señala el Dictamen N° 258/003 año 2021, el hecho de que en el contrato de trabajo se deba contener el tiempo de desconexión, no habilita a la entidad empleadora para efectuar controles sobre la oportunidad en que la persona trabajadora volverá a estar disponible para responder a los requerimientos.

Los abogados Luis y Diego Lizama entienden que el inciso sexto del artículo 152 quáter J del CT establece dos derechos a favor del teletrabajador eximido del límite de jornada: el tiempo de desconexión o descanso entre jornadas diarias y un derecho de desconexión durante el descanso semanal o anual y los permisos, es decir, permiten el goce absoluto sus descansos (entre jornadas diarias, semanal y anual) y permisos (legales y convencionales) sin la intrusión de su empleador, y, al mismo tiempo, facultan al teletrabajador a negarse a recibir la comunicación del empleador u omitirla (apagar el teléfono móvil, no aceptar el llamado o bloquear el número telefónico del empleador); rechazar el encargo formulado o evadirlo (responder el mensaje y negarse a efectuar el trabajo encargado o no contestar el mensaje), o bien incumplir la orden o ignorarla (leer el mensaje y no contestar), sin que su acción u omisión -realizada o cometida durante su descanso- le traiga aparejada una consecuencia negativa: una sanción disciplinaria o el despido por causal de caducidad. (Lizama y Lizama, 2020: p. 138-140) “Así mismo, se considera que si en algo este derecho podría representar un beneficio para los trabajadores sería en la consagración taxativa de un derecho a ignorar tareas y funciones de trabajo por fuera de la jornada laboral, cuando ellas no fueron previamente acordadas, aceptadas y son actualmente remuneradas.” (Naranjo, 2017: p. 54) En este sentido, es deber de la empresa u organización crear conciencia sobre la necesidad de no enviar comunicaciones, impartir órdenes u otros requerimientos mientras quienes teletrabajan hacen uso de su descanso, permisos o feriado anual, porque la exigencia reiterada y hostigadora de respuesta a órdenes, requerimientos o comunicaciones mediante WhatsApp, correo electrónico

y otros, podrían ser constitutivas tanto de una transgresión al derecho a desconexión y descanso como un posible acoso laboral.

Respecto a estas posibles vulneraciones, tanto a derechos fundamentales como laborales, es que la profesora María Vallecillo advierte que una regulación del derecho a desconexión se justifica desde tres perspectivas, por un lado desde el punto de vista social, por cuanto protege la tutela física y moral del trabajador; desde un punto de vista jurídico al imponer límites a la duración de la jornada de trabajo, y por último desde un punto de vista económico, porque un exceso en la duración de la jornada puede repercutir en el coste de la producción y en los beneficios de la empresa. (Vallecillo, 2020: p. 217) La regulación de este derecho en nuestro ordenamiento jurídico tiene bastantes vacíos, sobre todo respecto a la protección de la salud tanto física como psicológica del teletrabajador y su directa relación con el respeto al tiempo de desconexión por parte del empleador.

#### Capítulo IV: Jurisprudencia nacional en materia de tecnología y derechos constitucionales

Teniendo en consideración los derechos que resultarían afectados por el uso de *softwares* Teams y Teramind, en el contexto del teletrabajo, como se explicó precedentemente, en las secciones que siguen revisaremos jurisprudencia judicial y administrativa relativa al control de la actividad laboral mediante TICs. Dado que esta jurisprudencia versa sobre la afectación a derechos constitucionales de los trabajadores, como la privacidad, la integridad física y psíquica y la honra producto del uso de tecnologías de la información como mecanismos de control y supervisión empresarial, consideramos que estos criterios jurisprudenciales pueden servir para dar luces sobre la lesión de derechos constitucionales que podrían producir los *softwares* de gestión analizados, o las restricciones que se les debería imponer a su operación para respetar los derechos fundamentales de los trabajadores.

##### 1. Análisis jurisprudencia judicial

En este mismo sentido, en cuanto a jurisprudencia judicial, una sentencia del 2º Juzgado de Letras de Santiago RIT T-385-2011, en que el empleador tuvo acceso al correo electrónico privado de un ex trabajador, que tras su retiro de la empresa, ésta no cerró su cuenta de correo asignada a él, redireccionándola a la cuenta del subgerente; así la empresa pudo conocer que el ex trabajador se contactó con algunos trabajadores de la empresa, vía

correo electrónico personal, para que le formatearan unos equipos o computadores. Una de esas respuestas, fue enviada al antiguo correo institucional del ex trabajador, así la demandada tomó conocimiento del contenido del correo.

El demandante fue citado, junto a otros colegas, a una reunión, en donde los estaba esperando el gerente de finanzas y el jefe de personal, les comunicaron que tenían copia de un correo electrónico enviado al ex jefe de proyecto de la demandada, que indicaba que le prestarían servicios a éste, siendo tratados de desleales y traidores para luego despedirlos. Por lo que el trabajador alegó despido vulneratorio de derechos, específicamente a la garantía establecida en el art. 19 N°5 de la CPR, la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, ya que no fue su decisión ponerlo en conocimiento de la empresa, desconocía la medida de redirección de correos que efectuaba ésta. El Juzgado del Trabajo realizó un juicio de ponderación y otorgó la tutela de derechos fundamentales al trabajador, concluyendo que la medida de la empresa fue evidentemente desproporcionada, tomando en cuenta los derechos fundamentales en conflicto. En efecto, en el considerando noveno señaló *“al imponerse de una comunicación privada del actor y utilizar el contenido en su perjuicio, se perturba o afecta el derecho de la inviolabilidad de las comunicaciones privadas en forma “grave” o intensa, sin embargo la lesión al derecho de propiedad de la empleadora, de no haber tomado la medida, se resuelve en una lesión leve o media, la empleadora no ha justificado la medida utilizada ni la proporcionalidad de la misma, el mismo despido ha sido efectuado con ocasión de la vulneración de un derecho fundamental, por cuanto se ha fundado y decidido a partir de la información obtenida por medios vulneratorios de la garantía afectada”*.

Cabe mencionar que, no existía una regulación en el Reglamento Interno de la empresa respecto del uso de correos electrónicos institucionales ni de las condiciones de redireccionamiento de éstos. Lo que el tribunal califica de inadmisibles, lo vago e informal de las condiciones del control de intensidad de la empleadora, que por cierto debería estar regulado. El Juzgado señaló que de la sola lectura se desprende que se trataba de una comunicación para el actor no dirigida a la empresa, y esta última accedió a una forma de comunicación que era esperable tanto para remitente como receptor que se mantuviera privada, *“el carácter de privado del documento en cuestión no se ve afectado por el hecho que la empresa sea dueña de la casilla institucional a la cual se envió, puesto que lo que le da el carácter de privado es que tanto el remitente como los demás destinatarios tenían la legítima expectativa de que su comunicación no fuera interceptada ni conocida por personas diversas a las que el correo fuera dirigido”*.

De esta sentencia, podemos desprender que la empresa abusó de la facultad de dirección que posee, al suponer que el correo no tenía el carácter de privado debido a una respuesta al correo institucional del ex trabajador que se redireccionó al correo del empleador, aquí surgen varios puntos, primero que aquella condición de redireccionamiento no estaba contenida en ningún Reglamento Interno de la empresa, por lo que no se puede deducir que fuera formalmente de total conocimiento de los trabajadores, de modo que esta medida de fiscalización y supervisión que realizaba el empleador en secreto es inaceptable e ilícita, está accediendo a correspondencia ya que vulnera tanto el derecho de intimidad y privacidad como la inviolabilidad de las comunicaciones privadas. Segundo, que la empresa asumía que al ser ex trabajador de la empresa, el correo institucional es de propiedad de ésta y por lo tanto deja de ser privado, esto último, sin embargo debe tener cabal coherencia con el art. 154 bis del CT. Tercero, que la empleadora tomó la decisión de revisar el correo teniendo en cuenta que no era receptora del mensaje y usó esta prerrogativa para el despido de trabajadores, lo que incluso en otro escenario, este correo podría considerarse prueba ilícita. Por último, y como lo señala el tribunal, la medida de revisar el correo electrónico no es admisible ni necesaria, dado que podría haber tomado otras alternativas como cerrar la cuenta de correo de un ex trabajador, reenviar un mensaje automático comunicando que él ya no hace uso de aquel correo, comunicar que ya no es parte de la empresa e informar su contacto, entre otras.

Otra sentencia, de fecha 14 de mayo del año 2021, del Juzgado de Letras del Trabajo de Temuco causa RIT T- 199-2020, en que se acoge la denuncia de tutela laboral con ocasión de despido al vulnerarse las garantía constitucionales de inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, el derecho a la integridad psíquica, y el derecho a la honra. Los hechos ocurrieron dado que una funcionaria de la notaría, ingreso al computador con la finalidad de imprimir un correo, y se desplegó la pestaña con la sesión del WhatsApp personal de la demandante, y leyó conversaciones que esta sostenía con el notario saliente, esta funcionaria tomó fotografías de las conversaciones, se lo contó a otro funcionario y ambos se lo comentaron a la demandada, para posteriormente acudir al computador para constatar, y registrar su escritorio. Las circunstancias del hecho de despido ocurrieron dado que la demandante fue citada a una reunión en la oficina de su empleadora, la notario interina, la que Sra. Jessica Acuña le señaló que el día sábado 18 de julio de 2020, detectó conversaciones que sostuvo con el notario interino anterior, a través de la aplicación WhatsApp Web, instalada en

el computador que utilizaba en la oficina, imputándole que había actuado deslealmente en contra de su persona, y además le habría entregado información privada a dicho notario saliente, por lo que le indicó que a partir de ese momento quedaba despedida.

El Tribunal, respecto de la garantía de inviolabilidad precisó *“los sistemas de mensajería instantánea..., están sin duda alguna al amparo de la garantía constitucional del derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas”, “resulta un hecho acreditado que se obtuvo desde el computador que la actora ocupaba en su oficio notarial, una conversación privada de mensajería instantánea... lo que constituye sin duda la vulneración a la garantía señalada, desde que se incurre en una intromisión indebida en la esfera íntima y privada de la actora. No resta mérito a la configuración de la conculcación de tal garantía el que se indique que se obtuvo desde un computador propiedad de la Notaría en el que se desempeñaba la actora como oficial primero, pues aquello no justifica una vulneración a la privacidad de la actora, pues de trata de un registro que se contiene en su celular y el que se pueda visualizar en el computador no le resta el carácter de privado”, “no cabe duda, que producto de vulneración de la garantía de inviolabilidad de toda forma de comunicación privada la demandante fue objeto de un despido fundado en causales que la demandada no ha podido acreditar”*. Podemos entender este caso como control empresarial, ya que corresponde a una forma de vigilancia que deja huella en materia laboral, porque se traduce en una conducta que afecta algún espacio de la vida privada del trabajador con relación al uso de las redes sociales, como un despido. (Ugarte, 2018: p.178) Lo podemos relacionar directamente con el uso de los softwares, que tienen funciones que permiten al empleador el acceso a observar y conocer sobre el uso y contenido de las redes sociales personales del trabajador, lo que resulta vulneratorio, dado que es el trabajador el que decide si sus comunicaciones son privadas o no, independiente del contenido, éste ha decidido que no sea de conocimiento de otros, más que del receptor, por lo que empleador no debe sobrepasar estos límites, ni utilizar estos hechos como justificación de su deber de fiscalización.

Respecto al artículo 152 quáter J, el Juzgado de Letras del Trabajo de Rancagua en la sentencia RIT O-764-2020 de fecha 28 de junio del año 2022, falló en favor de la demandante, Dra. Mariana Dintrans Schafer, en contra de la Subsecretaría de Salud Pública - Secretaría Regional Ministerial de la Región de O'Higgins, ya que fue despedida de forma injustificada alegando la demandada incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, causal del N° 7 del artículo 160 del Código del Trabajo. Se le acusa de no cumplir el numeral 4 del contrato, referente a su jornada de trabajo, en contexto de la alerta sanitaria COVID-19, “la jornada de trabajo se regirá de acuerdo al Capítulo IX del Código del Trabajo, en modalidad

semipresencial de 45 horas semanales, distribuidas en 15 horas de trabajo no presencial y 30 horas de trabajo presencial, debiendo en este último caso, registrar su asistencia en el libro habilitado por la SEREMI de Salud, para tales efectos. En conformidad al artículo 152 quater J del Código del Trabajo, el empleador debe garantizar el derecho a la debida desconexión de sus trabajadores.”

Se le imputa a la doctora no responder un llamado telefónico en su horario no presencial, para acudir a asistir a un paciente en la residencia sanitaria en la cual desempeñaba sus labores, sin embargo, la demandante se encontraba fuera de la región y dentro de sus obligaciones contractuales no dispone la asistencia presencial al llamado dentro de las 15 horas ni en su horario de descanso, su responsabilidad en esas horas solo era estar atenta a los llamados y responder requerimientos pero en su domicilio, más aún si se encontraba fuera de la región y además fin de semana, por lo que el juez consideró que la causal de despido no fue procedente. Teniendo en cuenta que aún así no era obligación contractual su asistencia presencial, la doctora viajó y llegó a la residencia en las horas siguientes.

Esta sentencia ejemplifica una situación común de malas prácticas de los empleadores en teletrabajo, en la cual es de conocimiento que “el móvil individual es prácticamente una extensión de la persona donde almacena datos sensibles, privados e íntimos, archivos, historiales y canales de comunicación y expresión que, podría decirse, son ya parte de la persona misma. Sin embargo en determinados trabajos, son los propios empleadores los que los han incorporado a las tareas y son muy difusas las fronteras entre la utilización corporativa, personal y sindical.” (Arese, 2019: pp. 21-22) Por consiguiente, esta situación puede visibilizar el difuso límite que existe entre las horas en trabajo remoto o teletrabajo, las obligaciones contractuales y el control o requerimientos por parte de la entidad superior a través del teléfono móvil, donde por no responder su móvil personal en su horario de descanso podría finalizar en un despido injustificado. Control o requerimientos que al realizar una analogía respecto del dispositivo utilizado y los software analizados, este podría ser dirigido a cualquier dispositivo donde se pueda tener acceso a estas plataformas, ya sea el caso de un teléfono móvil o celular, o un ordenador, computador o notebook, es decir, el empleador posee distintas vías para tratar de comunicarse con el trabajador y conseguir que su requerimiento sea satisfecho en cualquier momento, muchas veces sin pensar en una posible vulneración al derecho a desconexión, descanso e incluso la integridad física y psicológica del trabajador, el cual fuera del horario laboral establecido, acordado o acomodado debe dar respuesta a los

requerimientos de su empleador, teniendo como consecuencia un agotamiento físico al estar más horas frente a una pantalla adjuntando un agotamiento psicológico por las consecuencias que la falta de respuesta a estos requerimientos puede acarrear en su estabilidad y futuro laboral.

Respecto a la prueba ilícita en el proceso laboral, está contenida en el art. 453 número 4 inciso 3 del CT, esta norma establece “Con todo, carecerán de valor probatorio y, en consecuencia, no podrán ser apreciadas por el tribunal las pruebas que las partes aporten y que se hubieren obtenido directa o indirectamente por medios ilícitos o a través de actos que impliquen violación de derechos fundamentales”, como por ejemplo mediante vulneración a la privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones privadas, ya sea prueba obtenida del correo electrónico, aplicaciones como whatsapp u otras redes sociales de uso personal, o archivos de su computador, grabaciones, entre otros.

De esta manera, encontramos jurisprudencia referente, como la causa ROL 35159-2017 de fecha 12 de abril de 2018, de la Corte Suprema. Caratulada Dirección Nacional del Trabajo con Banco BCI (Banco de Crédito e Inversiones). En que la Corte Suprema legitimó prueba obtenida por medios ilícitos, de parte del sindicato de trabajadores del Banco, específicamente una grabación de audio sin consentimiento en una reunión entre un representante del empleador y trabajadores pertenecientes al sindicato, por lo que no acogió la afectación de DDDFF del empleador. La CS señaló que la exclusión de esta prueba solo procede cuando se trata de una afectación a los derechos fundamentales, *“la exclusión probatoria, en materia laboral, no puede justificarse únicamente en una noción amplia de ilicitud, sino que debe necesariamente relacionarse con la inobservancia de una garantía constitucional, operando sólo en aquellos casos en que exista una efectiva violación de derechos fundamentales”*

*“La decisión de exclusión probatoria debe ser revisada únicamente desde la perspectiva de los derechos constitucionales posiblemente amagados. En este caso, el debido proceso, la intimidad y la inviolabilidad de las comunicaciones privadas”.*

Respecto a la noción de privacidad, la Corte señala, *“es necesario puntualizar que este estándar, tal como fue concebido en sus orígenes requiere del juzgador un doble análisis: 1) determinar si existe una expectativa subjetiva de privacidad y 2) determinar si esta expectativa individual es una que la sociedad esté en*

*condiciones de reconocer como razonable o legítima, esto es, no cualquier expectativa de privacidad merece protección constitucional, pues debe ser objetivamente justificada acorde a las circunstancias del caso”*

*“analizadas las circunstancias en que fue obtenida la grabación es posible establecer que, al igual que en la sentencia de contraste, el emisor de las comunicaciones, si bien subjetivamente tenía la expectativa de que sus dichos no serían grabados y luego disseminados, aquella no puede ser calificada, objetivamente, como una razonable.”*

*“no puede omitirse del análisis el contenido relevante de la garantía que se denuncia vulnerada, el derecho a la intimidad y el respeto a la vida privada, de acuerdo a los conceptos esbozados en el motivo quinto de este fallo. Contrastadas tales nociones con las expresiones subrepticamente grabadas, resulta evidente que éstas últimas no dicen relación con la esfera privada de quién las emitió ni constituyen, en caso alguno, el develamiento de algo reservado a su ámbito más íntimo y, en consecuencia, aún de estimar como razonable la expectativa de privacidad alegada, no podría considerarse que la grabación ha implicado una afectación sustancial a las garantías individuales ya mencionadas, presupuesto indispensable para que una alegación de exclusión probatoria por ilicitud pueda prosperar”.*

*“los sentenciadores de la Corte de Apelaciones de Santiago yerran al excluir prueba obtenida por medios que, si bien reñidos con lo socialmente esperado, no pueden ser calificados de ilícitos, desde que en su obtención no se vulneraron, directa o indirectamente, garantías fundamentales”*

Esta sentencia, conlleva a replantearse la noción de privacidad, la clara subjetividad que la envuelve, y la poca certeza que esta puede tener en casos futuros, donde la expectativa de privacidad de los trabajadores sea la que esté siendo vulnerada, no estamos de acuerdo en la extensión de la posibilidad de grabar sin consentimiento del titular en una reunión privada para posteriormente presentarla como prueba en juicio. Si bien la Corte estimó que no existe afectación a algún derecho fundamental para la exclusión de esta prueba, resulta contradictorio el reconocimiento de prueba en juicio obtenida sin el consentimiento, lo que consecuentemente puede influir en la decisión jurisdiccional. Por lo que los criterios de exclusión de prueba ilícita en este ámbito, podrían llegar a ser un poco amplios, teniendo en cuenta que no existe un fundamento preestablecido.

La noción de expectativa de privacidad resulta ambigua en este caso. Lo que define al derecho a la privacidad, y en consecuencia lo que altera su protección, es la expectativa de que las

comunicaciones se desarrollen dentro de un ámbito de protección y confianza que no alcancen más allá de los participantes del diálogo. La privacidad hoy se reduce a ese nivel de confianza. Lo que se hace impracticable en la realidad que vivimos, constantemente vigilados por cámaras y dispositivos de seguridad. Por el contrario, el “derecho a estar solo” debe entenderse como la expectativa a no ser interferidos por terceros frente a nuestra voluntad de compartir aquello que deseamos que sea conocido por otros. (Zárate, 2013: p.105)

También, podemos señalar la sentencia ROL S-47-2016 del 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, del 02 de noviembre de 2016, caratulada Dirección Nacional del Trabajo con RedBus Urbano SA. El Tribunal excluyó como prueba 3 screenshot de correos electrónicos obtenidos sin autorización por parte de uno de los demandantes, lo que este reconoce en la prueba testimonial, resolvió:

*“I.- Que ha lugar a la objeción promovida por la demandada en la audiencia de juicio, excluyéndose de la prueba del proceso los documentos individualizados bajo el número 28 de la prueba documental de la demandante, por constituir prueba ilícita”.*

Asimismo en el considerando octavo de la sentencia se señala como obtuvo la prueba *“OCTAVO: Que basta considerar la declaración testimonial del dirigente sindical Patricio Núñez Alarcón, quien reconoció que los documentos objetados los elaboró él, para lo cual personalmente sacó fotos a un computador que estaba en el terminal Colo Colo donde trabaja, fotos que correspondían a unos correos electrónicos de Cristian Martínez, lo que hizo sin autorización de esa persona como tampoco del usuario del computador, y para lo cual procedió a manipular el computador para poder cambiar lo que se observaba en la pantalla del pc.”*

## 2. Análisis jurisprudencia administrativa

Así también, encontramos jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo, como el dictamen ORD N°1389/7 del año 2020 en que hace referencia al derecho de intimidad o vida privada del trabajador, al señalar que el empleador cuando adopte medidas de control en el marco del teletrabajo, deberá tomar los resguardos necesarios para no afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, considerando que la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo de sus facultades bajo un escenario tecnológico podría afectar los límites del espacio personal del trabajador. El derecho a la intimidad o vida privada le permite al

trabajador disfrutar de un ámbito privado libre de intromisiones ilegítimas incluidas las que provienen del propio empleador (Castro, 2020: p.101)

El dictamen ORD. N° 3441/72 del año 2008, en que se pronuncia sobre la utilización de un programa a nivel de la red de sistema de computador, un controlador remoto del computador, concluyendo que este no podrá usarse como un control permanente del empleador que suponga la vigilancia y fiscalización de la actividad de los trabajadores en los computadores que les fueren asignados, puesto que constituiría un atentado desproporcionado a la intimidad del trabajador.

Esto último lo podemos contrastar con ciertas herramientas que incluyen los softwares o programas de monitoreo y control, como Teramind, que permite entre muchas otras características, grabación de pantalla del computador en vivo, monitoreo del tiempo de actividad e inactividad, monitoreo de correo electrónico, entre otras.

La función de monitoreo de correo electrónico corporativo, ya es preocupante teniendo en consideración, ¿qué razones podría tener la empresa para revisarlo?, si existe alguna justificación relevante por sospecha de asuntos ilícitos o simplemente es una especie de tanteo como señala Ugarte (2018: p.215). Pero la opción de monitoreo del correo electrónico personal del trabajador; ya que la funciones del software lo permiten, constituye indudablemente una afectación severa al derecho de privacidad y inviolabilidad de toda forma de comunicación privada del trabajador, el carácter privado de este y su contenido compone una expectativa alta de privacidad que no se puede poner en duda, al ser un canal cerrado e individual.

Igualmente, existen otros dictámenes como el ORD. N°260/19 del año 2002 a propósito del monitoreo del correo electrónico, señala que si bien el empleador puede regular las condiciones, frecuencia y oportunidad de uso de los correos electrónicos de la empresa, en ningún caso podrá tener acceso a la correspondencia electrónica privada enviada y recibida por los trabajadores, regulación que debe estar establecida en el reglamento interno de la empresa.

En cuanto a lo que señala la DT sobre las condiciones, es obligatorio para las empresas que ocupen diez o más trabajadores: confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento. El empleador podrá también incorporar preceptos a este reglamento con el

fin específico de regular, limitar o restringir el empleo de los correos electrónicos por los dependientes. Esta regulación podrá recaer en el uso del correo electrónico, no en la garantía constitucional de inviolabilidad de la comunicación privada. Se debe regular conforme al artículo 154 del CT. En empresas de menos de diez trabajadores: nada impide que esta regulación opere por la vía del contrato individual de trabajo o el instrumento colectivo, cuidando siempre de preservar la plena vigencia de la garantía constitucional involucrada, la que no podrá en ningún caso ni en ninguna medida ser materia de acuerdo entre las partes ni tampoco de regulación por el reglamento interno de la empresa. El empleador puede regular las condiciones, frecuencia y oportunidad de uso de los correos electrónicos de la empresa, pero en ningún caso podrá tener acceso a la correspondencia electrónica privada enviada y recibida por los trabajadores.

También en cuanto a mecanismo de control audiovisual de los trabajadores, el ORD. N°3877 del año 2019, indica que el uso de estos mecanismos debe hacerse cuando sea objetivamente necesario por requerimientos o exigencias técnicas de los procesos productivos o por razones de seguridad, y no por la exclusiva vigilancia y fiscalización de la actividad del trabajador.

Otro dictamen interesante, corresponde al ORD. N°478 del año 2022, en que se solicita el pronunciamiento sobre la implementación de un sistema de cámaras de vigilancia “InDrive” a los conductores de vehículos de una empresa, se utilizan dos cámaras una hacia el camino y la otra directamente hacia el rostro del conductor, concluyendo que esta última implica una forma de control ilimitada, intensa, significando el control y poder total sobre el trabajador, por lo que dispositivos de control audiovisual de manera exclusiva dirigidos a controlar la actividad del trabajador corresponden a una afectación al derecho de intimidad de este. También relacionado con mecanismos de control audiovisual está el dictamen ordinario N° 2328/0130 del año 2002, en que la DT tuvo un pronunciamiento de la misma línea.

En este sentido, la DT recientemente se pronunció en el dictámen N° 1162/24, de 7 de julio de 2022, a través del cual el organismo responde una consulta realizada por la Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile; la referida solicitud aludía a la posibilidad de que trabajadores en teletrabajo, excluidos de la jornada ordinaria, con el objetivo de “mantener el trabajo al día” pudiesen remitir correos propios de sus trabajos en cualquier momento, incluso feriados. La Dirección del Trabajo al responder el requerimiento alude el artículo mencionado anteriormente y además el artículo 5° del Código del Trabajo, el

cual señala que “los derechos establecidos por las leyes laborales son irrenunciables, mientras subsista el contrato de trabajo”, concluyendo que “no se ajusta a derecho que los trabajadores remitan correos durante sus tiempos de desconexión, para dar cumplimiento a las obligaciones propias de la prestación de servicios, considerando este derecho de carácter irrenunciable”. No se ajusta a derecho ya que existiría una pugna con el objetivo perseguido por el legislador en el inciso final del artículo 152 quáter J, al no respetar el derecho a desconexión que por ley los trabajadores poseen y que los empleadores tienen la obligación de respetar, por consiguiente, los empleadores tienen prohibido el envío de requerimientos de ningún tipo al trabajador durante los días de descanso, permiso o feriado anual; demostrando así la fuerza e importancia del respeto al derecho a descanso y desconexión digital que poseen los trabajadores.

El artículo 152 quáter J al establecer estos dos derechos, derecho a descanso y derecho a desconexión, “permiten el goce absoluto de sus descansos (entre jornadas diarias, mensual y anual) y permisos (legales y convencionales) sin la intrusión de su empleador, y, al mismo tiempo facultan al teletrabajador a negarse a recibir la comunicación del empleador u omitirla (apagar el teléfono móvil, no aceptar el llamado o bloquear el número telefónico del empleador); rechazar el encargo formulado o evadirlo (responder el mensaje y negarse a efectuar el trabajo encargado o no contestar el mensaje), o bien incumplir la orden o ignorarla (leer el mensaje y no contestar), sin que su acción u omisión -realizada o cometida en su descanso- le traiga aparejada una consecuencia negativa: una sanción disciplinaria o el despido por causal de caducidad.” (Lizama y Lizama, 2020: p.140)

El dictamen ORD N° 3276/173 del 16 de octubre del año 2022, se pronuncia respecto a la utilización de mecanismos de control audiovisual en locomoción colectiva. Resulta lícita cuando se justifican por requerimientos o exigencias técnicas de los procesos productivos o por razones de seguridad. Su utilización exclusivamente como una forma de vigilancia y fiscalización de la actividad del trabajador no resulta lícita, toda vez que supone un control ilimitado, que no reconoce fronteras y que se ejerce sin solución de continuidad, lo que implica no sólo un control extremada e infinitamente más intenso que el ejercido directamente por la persona del empleador o su representante, sino que significa el poder total y completo sobre la persona del trabajador, constituyendo una intromisión desproporcionada en su esfera íntima, haciendo inexistente todo espacio de libertad y dignidad. Es condición esencial para la implementación de estos mecanismos de control audiovisual, en las circunstancias que ello

resulte lícito, el cumplimiento de los requisitos generales de toda medida de control laboral, de acuerdo al artículo 154 del CT.

Por último, el dictamen ORD. N°1998 del 09 de agosto del año 2021, sobre la implementación de un sistema de seguridad, control y vigilancia de ondas milimétricas a los trabajadores, el cual traspasa las vestimentas de estos. El organismo señaló que no se ajusta a derecho, pues constituye una intromisión en el derecho a la privacidad e intimidad corporal, que no se ve disminuido por representar el cuerpo humano como un maniquí, por cuanto la intimidad es un derecho personalísimo que emana de la dignidad humana.

En los últimos años, la jurisprudencia tanto judicial como administrativa, ha dado a entender criterios para resolver casos de vulneración de derechos, así de manera general se puede apreciar que han señalado diversos límites o requisitos para admitir formas de control empresarial sin que exista una vulneración de las garantías del trabajador, de igual manera, el poder judicial ha realizado la ponderación en casos de colisión de derechos. Si bien existen límites constitucionales al ejercicio del poder empresarial, aún siguen ocurriendo situaciones que se pueden considerar cuestionables en cuanto a la lesión de derechos de los trabajadores, por ende es importante recalcar que las vulneraciones a derechos seguirán sucediendo, y si entendemos que existen nuevos mecanismos de control empresarial como es el caso de los softwares en el teletrabajo, donde el poder de control se perfecciona y facilita, aquellos límites pueden resultar difusos.

#### Capítulo V: Criterios jurisprudenciales y extrapolación con funciones de los softwares.

Conforme a lo que hemos señalado sobre la jurisprudencia administrativa y judicial, la pregunta es qué criterios podemos aplicar al uso de las funciones de Microsoft Teams y Teramind para evaluar si estos sistemas vulneran los derechos constitucionales a la vida privada, inviolabilidad de toda forma de comunicación, derecho a descanso, derecho a desconexión, e integridad física y psíquica, por un lado, distinguir cuáles son las funciones llanamente atentatorias y por otro, aquellas que podrían considerarse aceptables, éstas últimas, operando bajo qué restricciones para resguardar estas garantías constitucionales.

## 1. Funciones Teramind

### 1.1 Grabación de pantalla en vivo del computador del trabajador

Esta función demuestra un contacto permanente y vigilancia constante de parte del empleador, consideramos que resulta bastante invasiva, la podemos comparar con lo que señala el dictamen ORD. N° 3441/72 del año 2008 anteriormente analizado, respecto del uso de un software de monitoreo remoto del escritorio del computador. La autoridad administrativa indicó “no podrá utilizarse como un control permanente del empleador que suponga la vigilancia y fiscalización de la actividad de los trabajadores en los computadores que les fueren asignados”, “... exclusivamente dirigidos al control de la actividad del trabajador, han de suponer irremediamente un atentado al derecho a la intimidad”. Teniendo en cuenta este criterio, sería vulneratorio el uso permanente de grabación de pantalla de los computadores de los trabajadores, entendiéndose que afecta el derecho a la privacidad, vida privada e intimidad, y por ende constituye un límite infranqueable a las facultades del empleador. Es importante mencionar que en este caso, no era un computador personal del trabajador, sino una herramienta de trabajo proporcionada por la empresa, sin embargo precisan que “no excluye que, en el uso de tal herramienta de trabajo, puedan producirse conflictos que afecten la intimidad de los trabajadores, en lo referido al correo electrónico, en la navegación por Internet y en el acceso a determinados archivos personales alojados en el computador del trabajador a quien se le efectúa el control por medio del mencionado programa computacional”. Junto con este criterio la autoridad precisó que en caso del uso lícito de este programa computacional se deben respetar los requisitos generales de medidas de control del Art. 154 inciso final Código del trabajo, que debe contener el reglamento interno de higiene y seguridad. Y como requisitos específicos a la implementación del programa, señala que:

- a) Debe regularse la actividad de control en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, garantizando el cumplimiento de los requisitos del inciso final del art 154 del CT para toda medida de control, esto es, que sea idónea con la naturaleza de la relación de trabajo y despersonalizada.
- b) Debe avisar al trabajador que está sujeto a control a distancia, además de la justificación de dicho control.

- c) En caso alguno podrá verificarse una intromisión en archivos personales del trabajador alojados en el computador que le proporcione su empleador.
- d) Debe garantizarse la debida custodia y almacenamiento de la información que revele el uso del programa.
- e) Los trabajadores deberán tener pleno acceso a los archivos que contengan la información obtenida
- f) En cuanto a la gestión de los datos contenidos en los archivos de información, deberá garantizarse la reserva de toda la información y datos privados del trabajador o que pudieren revelar determinados aspectos de su vida privada.
- g) Garantizarse la reserva de los datos contenidos en tales archivos, excluyendo de su conocimiento a toda persona distinta al empleador y al trabajador
- h) Es ilícito alterar o modificar el contenido de los archivos.

De acuerdo a este dictamen, y tomando en consideración que corresponde a un mecanismo similar a la función del software Teramind. El mecanismo de grabación de pantalla, la consideramos vulneratoria a los derechos tratados en esta tesina, atentando contra la esencia de los DDFF, específicamente al derecho a privacidad e intimidad y al derecho de inviolabilidad de toda forma de comunicación privada. La capacidad del programa de entrometerse en los archivos personales del trabajador, comprende la grabación de pantalla implica la función de monitoreo de mensajes instantáneos, y supervisión de sitios web y aplicaciones, contenido visto, archivos cargados y descargados, tiempo dedicado, y grabación de audio. Si bien el empleador puede desactivar la función de monitoreo de mensajes personales, la existencia de esta facultad supone un riesgo altísimo para los derechos del trabajador, por lo que la estimamos una de las funciones más vulneratorias a los derechos constitucionales, ya que sobrepasa el límite al ejercicio de las facultades del empleador, como lo es el respeto a las garantías constitucionales.

Por lo que el software Teramind para ejecutarse de manera lícita, debería cumplir con los requisitos establecidos para la implementación del programa mencionado en el dictamen, lo que conlleva que deba limitar integralmente su función de grabación de pantalla, puesto que lo que implica es una supervisión injustificada y desproporcionada, considerando que es especialmente sensible la revisión de toda la actividad en internet, así como el registro completo de las acciones realizadas, puesto que revela un uso indiscriminado y no se justifica el

control permanente y absoluto del trabajador, no existe una razón ni fundamento de necesidad para justificar la medida de grabación permanente del escritorio del computador. Lo podemos asemejar también a lo que indica el dictamen ordinario N°478 del año 2022 sobre dispositivos de control audiovisual, que si son utilizados de manera exclusiva a controlar la actividad del trabajador corresponden a una afectación al derecho de intimidad, lo que sin duda esta función del software realiza. Así también, se le deberían aplicar los requisitos señalados en el ORD. N° 3441/72 del año 2008.

## 1.2 Monitoreo de correo electrónico, y supervisión de redes sociales y páginas web

Cabe mencionar que esta función la consideramos intensiva, ya que registra cada acción realizada por el trabajador en el correo, redes sociales y sitios web, midiendo los niveles de productividad e improductividad de acuerdo al tiempo de permanencia en los sitios. El monitoreo integral del correo electrónico, ya sea todos los correos entrantes como salientes, constituye una facultad de supervisión preponderantemente invasiva, dado que el software le permite esta función de registro con total libertad al empleador. De acuerdo al dictamen ordinario N° 260/19, proporciona directrices a las cuales debe ceñirse el empleador para un correcto uso de las medidas de fiscalización que desarrollen. Por lo que esta función, debería matizarse para que su uso esté dentro de la legalidad, primeramente conteniendo estas medidas de supervisión en el Reglamento interno de la empresa, empero no basta con contener esta medida de registro en el reglamento, ya que sería contraproducente porque sería vulneratoria a las garantías fundamentales del trabajador, por lo que debe limitarse para poder contenerla lícitamente en el Reglamento Interno, por ejemplo que esta función no supervise ni registre bajo ninguna circunstancia el correo electrónico personal del trabajador, ni que el empleador tenga acceso a correspondencia electrónica privada enviada y recibida por los trabajadores, segundo que la medida de control sea concordante con la naturaleza de la relación laboral, que exista fundamento plausible que lo justifique para llevar a cabo esta medida. Esta función incurre en una intromisión a la esfera privada del trabajador, vulnerando los derechos de privacidad, inviolabilidad, e integridad psíquica. Puesto que al existir un registro constante de las actividades, y que aquel contenido registrado pueda influir en la decisión del empleador de fundar un despido, provoca una lesión en el deber del empleador de otorgar seguridad y proteger la salud de los trabajadores, no afectando su integridad emocional, de acuerdo al derecho a la vida e integridad física y psíquica del trabajador. Conforme la jurisprudencia

judicial analizada, RIT T-199/2020, RIT T-385/2011, los despidos fundados en la extracción de información privada constituyen un ejercicio desproporcionado de las facultades empresariales.

Asimismo, el dictamen ORD N°1389/7 del año 2020, establece que cuando el empleador adopte medidas de control en el marco del teletrabajo, deberá tomar los resguardos necesarios para no afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, considerando que la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo de sus facultades bajo un escenario tecnológico podría afectar los límites del espacio personal del trabajador. Tomando en cuenta lo señalado por la autoridad administrativa, esta función de Teramind no es aceptable, ya que constituye una vulneración a los derechos de los trabajadores, teniendo en cuenta que es un ejercicio intensivo de las facultades de control.

### 1.3 Funciones de reglas de comportamiento programables e informes de datos de comportamiento

Estas funciones, las podemos comprender, como medidores de productividad y desempeño de la labor de los trabajadores. Son funciones que por sí solas resultan atentatorias, ya que miden el tiempo completo en que el trabajador está trabajando en el computador, marca los periodos de inactividad y actividad, de respuestas automatizadas al comportamiento improductivo o riesgoso de los trabajadores, además de obtener recopilación de datos de las acciones específicas realizadas por los trabajadores. Es una fiscalización permanente del trabajo, lo que influye directamente en la integridad física y psíquica del trabajador así como su derecho a desconexión. Por lo que, el uso de estas funciones significa lesionar las garantías constitucionales del trabajador. Como lo señala el dictamen ORD. N° 3441/72 del año 2008, no se puede usar como un control permanente del empleador que suponga la vigilancia y fiscalización de la actividad de los trabajadores, constituiría un atentado desproporcionado a la intimidad del trabajador.

De manera que, el uso de estas funciones, derechamente no debería ser lícito, ya que corresponde a un control permanente, que no se justifica. Posiblemente podría matizarse esta función, al no contener informes de datos sobre niveles de productividad, en base a la actividad o inactividad de cada uno de los trabajadores, ya que es relativo el tiempo que el trabajador desde su hogar pueda estar conectado permanentemente como es esperable,

teniendo en cuenta que es una persona y no una máquina; por lo que se podría tener un seguimiento del desempeño, pero solo en base al cumplimiento de las tareas o metas de trabajo de manera semanal. El matizar y limitar las funciones podría permitir establecerla en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la empresa siempre que se justifique el uso de esta medida.

#### 1.4 Registrador de pulsaciones de tecla

Esta función del *software*, la podemos extrapolar al criterio que señala el dictamen ORD N° 3276/173. Sería lícito el registrador de pulsación del teclado del computador del trabajador si éste se justificara por requerimientos o exigencias técnicas de los procesos productivos o por razones de seguridad, sin embargo considerándolo objetivamente, qué necesidad referente al proceso productivo o de seguridad para el trabajador constituye el registro de las palabras ingresadas en el teclado, más que para tener un control completo de su labor, por lo que representa una medida exclusiva de supervigilancia, ya que supone que el empleador tenga un control ilimitado del trabajador, lo que vulnera las garantías de privacidad e intimidad en su esencia, ya no que no existe justificación razonable para el uso de este mecanismo.

#### 2. Funciones Microsoft Teams

Microsoft Teams, tal como se explicó anteriormente, es un software que permite la colaboración en equipo de forma remota contando con distintas herramientas para su realización en base a las aplicaciones que proporciona Microsoft 365 y las funcionalidades propias de Teams, como la realización de videollamadas, llamadas telefónicas, mensajería instantánea a través de chat, envíos de correos electrónicos, y la opción de participar en la producción y edición de documentos de forma online, situándose una como herramienta tecnológica para la comunicación y plataforma laboral que posee bastantes funciones en beneficio de la logística laboral a distancia y el cumplimiento de las obligaciones, sin embargo al no existir una regulación determinada para esta tecnología de la comunicación, los criterios jurisprudenciales revisados podrían guiar una posible regulación para su implementación sin la afectación de derechos fundamentales.

## 2.1 Informes sobre actividad del usuario y uso de dispositivos en Microsoft Teams

El dictamen ORD. N° 3441/72 del año 2008, ya analizado, establece que “la adopción de dispositivos de control mediante el programa WIN VNC exclusivamente dirigidos al control de la actividad del trabajador, han de suponer irremediamente un atentado al derecho a la intimidad que, como sabemos, constituye un límite infranqueable al ejercicio de las facultades empresariales.” Caso que se asemeja a lo que ocurre con Adoption Score y los informes emitidos por Microsoft Teams, herramientas que permite saber en profundidad la actividad del trabajador a través de una recolección de datos, el empleador por medio de esta herramienta integrada puede saber por un informe semanal, mensual o trimestral analítico la evaluación de su empresa en relación al cumplimiento de las obligaciones remotas en base al tiempo y actividades que los trabajadores realizan en las distintas herramientas de Microsoft, entre estas, Microsoft Teams. Si bien no es un control instantáneo en el desarrollo de las actividades y tiempo del trabajador, sí cumple con ser un control que proviene de un superior en la jerarquía laboral y una supervisión ya que recopila todo tipo de datos a nivel individual en relación a las actividades de los trabajadores, siendo incluso el informe de puntuación de adopción y los informes emitidos por Teams antecedentes para posibles decisiones disciplinarias por parte del empleador. En este sentido para que Microsoft Teams pueda ser implementado como un software para la logística laboral a distancia y no se transformen estos informes de productividad en una supervisión o control por parte del empleador, sería ideal que se siguieran las recomendaciones dictadas por la Dirección del Trabajo en su dictamen N°1389/7 emitido el año 2020, el cual dicta que “el empleador, cuando adopte medidas de control en el marco del trabajo a distancia o el teletrabajo, deberá tomar los resguardos necesarios para no afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, esto especialmente considerando que la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo de sus facultades bajo un escenario tecnológico podría afectar los límites del espacio personal del trabajador.” Además destaca que “el ejercicio de la supervisión o control por parte del empleador deberá considerar especialmente que el trabajador tenga pleno conocimiento de las medidas fijadas a este respecto y que estas sean proporcionales, resguardando especialmente el derecho a la intimidad del trabajador, así como su esfera privada en atención a las especiales condiciones en que se prestan servicios bajo la modalidad en análisis.” Por lo tanto, el trabajador debe tener total conocimiento de la existencia de estos informes y que es el empleador como

Administrador global el encargado de requerir estos análisis en el momento que estime conveniente, sin embargo, esta medida de supervisión o control debería plasmarse en el contrato de trabajo, tal como lo dispone el artículo 152 quáter K del Código del Trabajo, tanto el conocimiento por parte del trabajador que su actividad y uso de Microsoft Teams como las herramientas de Microsoft 365 será recopilada y analizada por su empleador con el objetivo de “aumentar la productividad”, y que el empleador disponga de fechas exactas o el tiempo en el cual puede recurrir a estos informes, para que no exista una arbitrariedad de su parte y se transforme en una extorsión o amenaza hacia el trabajador en su estabilidad y futuro laboral, así resguardar su derecho de intimidad como su integridad psicológica.

2.2 Mensajería instantánea a través de chat, envíos de correo electrónico, realización de llamadas y videoconferencias.

En la sentencia RIT O-764-2020 de 28 de junio 2022, del Juzgado de Letras de Rancagua, este falló a favor de la demandante que fue despedida de forma injustificada por no responder un llamado telefónico y mensajes a través de whatsapp en su jornada laboral no presencial, alegando una falta a las obligaciones contractuales, justificación que atentaría totalmente su derecho a desconexión. En este caso Microsoft Teams permite la realización de llamadas y envío de mensajería instantánea, incluso la realización de videollamadas, y estas pueden ser llevadas a cabo desde cualquier dispositivo que tenga conexión a internet, y el celular es un dispositivo con esas características. En este sentido, si el empleador requiere del teletrabajador a través de Microsoft Teams y sus herramientas y este no responde, ya sea si se encuentra o no excluido de la jornada laboral, además de vulnerar su derecho a desconexión puede ser antecedente para el empleador de un posible despido por incumplimiento a las obligaciones contractuales.

En esta línea el dictámen N° 1162/24, de 7 de julio 2022, la Dirección del Trabajo estipula que “no se ajusta a derecho que los trabajadores remitan correos durante sus tiempos de desconexión, para dar cumplimiento a las obligaciones propias de la prestación de servicios, considerando este derecho de carácter irrenunciable”, por consiguiente, Microsoft Teams al poseer la herramienta de envío de mensajes, chat y correo electrónico, además de dejar registro en las bases de datos de Adoption Score y Teams del tiempo y la actividad que realiza el teletrabajador, cumple con la posibilidad de que el empleador considere una obligación el envío

de un correo electrónico, en este caso, u otro tipo de aviso a través de sus herramientas en cualquier momento que él estime necesario, pudiendo vulnerar el derecho a desconexión que posee el teletrabajador si se realiza dentro de las 12 horas contempladas, o interferir en la jornada laboral pactada por el trabajador.

El dictamen anterior también hace referencia al Dictamen N°1389/7 de 08.04.2020 y ha advertido que “las partes pueden acordar que el teletrabajador quede excluido de la limitación de la jornada de trabajo, de conformidad con lo señalado en el inciso 4° del artículo 22 del mismo cuerpo legal. No obstante, dicha disposición enfatiza que se presumirá que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria del inciso 1° del artículo 22 referido, cuando el empleador ejerciere una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores. A su vez, en Dictamen N°3079/3 de 16.11.2020 esta Dirección precisó que cuando un trabajador se reporta habitualmente y es controlada la oportunidad del desarrollo de su cometido, más allá de entregar el resultado de sus gestiones, nos encontraríamos ante una situación propia de supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollan las labores.” En ese marco, es que Microsoft Teams al ser un software al cual puedes ingresar y trabajar desde distintos dispositivos tecnológicos y en cualquier momento, existe la posibilidad que los requerimientos se efectúen por variadas vías y de manera insistente, es decir, quizás ya no por correo electrónico, pero sí podría ser a través de chat, videollamadas y llamadas telefónicas, siendo la falta de respuesta y la excesiva insistencia motivo suficiente para que el empleador pueda ejecutar alguna acción que afecte al trabajador, ya sea un despido o la vulneración de su integridad física o psicológica; acciones por parte del empleador que no se ajustan a su deber de cuidado y protección del trabajador.

Al analizar la plataforma Microsoft, y Microsoft Teams en particular y las herramientas o servicios utilizados para la comunicación entre trabajador y empleador, tales como la realización de llamadas tanto telefónicas como videoconferencias, mensajería instantánea, chat individuales y grupales, funcionalidades que por sí mismas no se les atribuye algún peligro en la vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores al utilizarlas para el trabajo en equipo y colaboración, no obstante, es la facultad del empleador para distribuir labores por medio de las distintas herramientas, observar su avance y cumplimiento, y por medio de los informes conocer la cantidad de mensajes, llamadas y videoconferencias que realiza y sus tiempos, además de cuánta participación tuvo en la producción de documentos y saber su

estado activo o inactivo en la plataforma, que podrían ocurrir situaciones donde se produzca un estado vulneratorio de los derechos fundamentales o constitucionales de los trabajadores; característica que al relacionarlas con dictámenes como N°1389/7 del año 2020 y N°3877 del año 2019, se concluye que el mecanismo de control por parte del empleador no puede vulnerar los derechos fundamentales de los trabajadores, en el sentido que este no debe interferir en el espacio personal ni tampoco debe convertirse en una supervigilancia, por motivos personales del empleador, de las actividades y cumplimiento de las obligaciones. Por otra parte, el inciso final del artículo 154 del mismo cuerpo legal, que regula el contenido del Reglamento Interno de Orden, señala que "Las obligaciones y prohibiciones a que hace referencia el número 5 de este artículo, y, en general, toda medida de control, sólo podrán efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral y, en todo caso, su aplicación deberá ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador". Por lo que, si bien la utilización de esta tecnología de la información y comunicación es útil en la comunicación y cumplimiento de labores remotas, por las características de sus herramientas y la versatilidad de dispositivos para acceder a esta, es el empleador quien se debe abstener de hacer una mala utilización o práctica de estas herramientas y servicios, tanto de las funcionalidades propias de Teams como los informes que provee, para evitar transformarlas en un control sobre el trabajador y prevenir una transgresión de derechos tan importantes como la vida privada e intimidad, desconexión digital, descanso e integridad física y psicológica.

Capítulo VI: Colisión de derechos entre el poder de dirección empresarial y derechos de los trabajadores, producto de la implementación de los softwares de gestión empresarial remota.

El poder de dirección empresarial es "el conjunto de poderes, facultades y potestades que el ordenamiento jurídico laboral reconoce al empleador con el objeto de: a) organizar, dirigir y fiscalizar la actividad laboral de la empresa, establecimiento o faena, en cuyo caso la potestad de mando recibe el nombre de Poder de Dirección; b) Mantener la disciplina y el orden dentro de la empresa, establecimiento o faena, en cuyo caso la potestad es poder disciplinario y; c) Adecuar la naturaleza de los servicios a los requerimientos de la empresa, establecimiento o faena, ya sea en cuanto a la naturaleza de los servicios, al lugar, o a la duración y distribución de la jornada de trabajo, en este caso la potestad de mando se

manifiesta como *ius variandi*”. (Dirección del Trabajo, dictámen N° 6077/405 de diciembre de 1998)

Este poder de dirección que posee el empresario tiene como base el principio de libertad de empresa, conocido en nuestra legislación como Libertad Económica consagrado constitucionalmente en el artículo 19 N° 21, en el cual la Constitución asegura a todas las personas “el derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen”. Además, el poder de dirección se fundamenta en el Derecho de Propiedad, consagrado constitucionalmente en el artículo 19 N° 24, principio y derecho de máxima protección en nuestro ordenamiento. En este sentido, “el poder de dirección debe entenderse como parte integrante del contenido esencial de la libertad de empresa, constituyendo una manifestación de la misma, que utiliza el empresario para que la empresa cumpla su fin. El derecho de propiedad también constituye fundamento del poder de dirección, atendido que el hecho que el empleador arriesgue sus bienes en el desarrollo de una actividad económica en que necesita de trabajadores, hace indispensable que le asista el poder de dirección para la correcta gestión de la prestación de trabajo y la disciplina, evitando perjuicios a su propiedad.” (Fernández, 2019: p. 62)

Por consiguiente, al entablar una posible colisión de derechos entre la empresa y el trabajador es fundamental tener presente el artículo 5° del Código del Trabajo, el cual dispone en su inciso primero que “el ejercicio de las facultades que la ley reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos.” La Dirección del Trabajo por su parte da cuenta que los derechos fundamentales no son ilimitados o absolutos, “de esta forma, todo derecho, en razón de su naturaleza limitada, debe ceder en su virtualidad protectora para armonizarse y compatibilizarse con otros bienes y derechos, también de relevancia constitucional”, y específicamente “este poder de dirección del empleador que emana del derecho de propiedad y de la libertad de empresa, tiene como límite infranqueable los derechos fundamentales de que son titulares trabajadores y trabajadoras, quienes confirman y reafirman su condición ciudadana tanto fuera como al interior de la empresa” (Dirección del Trabajo, Dictámen N° 2856/162, 30 de agosto 2002).

El derecho de dirección empresarial contempla, como ya mencionamos, la facultad de fiscalizar al trabajador por su labor, lo que implica que deba implementar mecanismos para efectuar esta potestad. “El empleador no tiene un instrumento único para ejercer el poder directivo, no existiendo una limitación al respecto en el ordenamiento jurídico. Los límites del mismo están más bien vinculados a no exceder el ámbito de actuación del contrato de trabajo, además, de no lesionar los derechos fundamentales de los trabajadores ni adoptar la forma de instrucciones ilegales.” (Fernández, 2019: p. 81)

En este sentido, no toda afectación de la privacidad del trabajador derivará en una colisión o conflicto de derechos, sino sólo aquellos donde la restricción de posiciones protegidas por la privacidad es resultado del ejercicio de facultades que estén adscritas a uno o más derechos constitucionales del empleador. (Ugarte, 2018: p.200) El grado de realización de cada principio en las situaciones de colisión, debe ser decidido por el juez en cada caso, intentando que cada principio se sacrifique por el otro en la menor medida posible. (2018: p. 238)

En nuestro país, se contempla el procedimiento de tutela de DDFF, lo que le permite al trabajador demandar cuando considera que ha existido vulneración a sus DDFF en la relación laboral, lo que consagra el artículo 485 del CT. Se busca el restablecimiento del derecho lesionado y la reparación del daño producido por su vulneración, cuando dicha lesión provenga del ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador. (Castro, 2020: p.241) De modo que, el análisis que deba realizar el juez, será mediante la ponderación.

#### 1. Ponderación de principios: el principio de proporcionalidad

Para la resolución de conflictos de derechos constitucionales, en esta materia, entre los derechos del empleador por un lado y los del trabajador por otra parte; los tribunales y la doctrina, emplean y reconocen respectivamente, el ejercicio de ponderación en base al principio de proporcionalidad como el método para la resolver estos conflictos, a través del análisis de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la conducta. De manera que, el ejercicio de ponderación, según Alexy “exige determinar cuál de los principios en juego debe ceder frente al otro. Esto no implica declarar inválido el principio desplazado, ni tampoco el establecimiento de una cláusula de excepción, sino tan solo que en determinadas circunstancias un principio cede frente al otro” (Gamonal y Guidi, 2020: p.18).

El principio de proporcionalidad abarca tres subprincipios, el de adecuación o idoneidad, que significa que el legislador al establecer una medida determinada, debe considerar que sea idónea, apta para el fin perseguido. El de necesidad, que implica que siempre deberán preferirse medidas no invasoras de los DDFF del ciudadano, el examen de necesidad debe cumplir con los estándares de: necesidad material, que supone que el medio usado debe ser el que afecte en menor medida los DDFF; exigibilidad espacial, el medio usado debe ser aquel que estatuya el menor ámbito de limitación del derecho; exigibilidad temporal, la medida debe regir el menor tiempo posible, y exigibilidad personal, la medida debe afectar al menor número de personas posible. Y por último, la proporcionalidad, quiere decir que el límite que imponga el legislador a los DDFF debe ser racional en cuanto a sus efectos (Gamonal y Guidi, 2020: p. 19 y 20).

El empleador no vulnerará los DDFF del trabajador siempre y cuando las medidas que haya impuesto superen los test de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto (Lizama y Lizama, 2020: p. 175)

## Conclusiones

Es de conocimiento general que las innovaciones tecnológicas han influido sustancialmente en la sociedad, lo que nos lleva a procesos de cambios en distintos ámbitos de la vida. Junto con esto, los problemas económicos, sociales, políticos generan un ambiente de disconformidad, injusticia y desigualdad. Esto ha provocado que el derecho del trabajo deba adaptarse a nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones laborales, en una sociedad que exige cambios, protección y solidez en el empleo. Consideramos que es necesario tener en cuenta que el contrato de trabajo tradicional, aquel modelo de relación laboral férreo está sufriendo cambios evidentes, se ha deslocalizado, de modo que insistir en la negativa de reconocer y asumir el surgimiento de nuevas modalidades y formas de vínculo laboral que se deben legislar, es uno de los principales factores que llevan a su tardía regularización, provocando consecuencias desfavorables en la parte en desventaja, los trabajadores.

El uso de las nuevas tecnologías, específicamente los softwares o plataformas de control tratadas en esta tesis, pueden constituir un gran aliado para ambas partes a la hora de mejorar la

productividad laboral, empero el provecho desmedido de una parte en condición de ventaja por el vínculo de la relación, atañe a circunstancias merecedoras de atención ante potenciales vulneraciones. Si bien la Ley N 21.220 regula ámbitos que antes no se habían considerado en el Código del Trabajo, creemos que no es suficiente, teniendo en cuenta que la digitalización en el ámbito laboral es imprescindible.

Las funciones que ofrecen estos softwares, constituyen un control y supervisión excesivo e integral, que roza los límites de privacidad de un ciudadano, incluso pudiendo quebrantarlos. Si bien, entendemos que ante el uso de estos mecanismos de supervisión, debe quedar estipulado en el contrato de trabajo por acuerdo de ambas partes y en el Reglamento de orden, higiene y seguridad, resulta significativamente preocupante, el control silencioso que pueden llegar a ejecutar estas plataformas, dado que entrega suficiente poder al empleador para su uso.

Consideramos como requisito indispensable que se debe establecer explícitamente en el contrato de trabajo, los límites a las decisiones de los empleadores respecto al uso de las funciones del software, esto principalmente en relación a la opción de activar o desactivar ciertas herramientas que dispone la plataforma, o a hacer informes de análisis con sus datos respecto a su actividad laboral.

Creemos que al existir una relación de subordinación en las partes, se intente exigir al trabajador aceptar términos de uso del software en el contrato invasivos a la privacidad, ante la necesidad de obtener o mayormente conservar el empleo. Lo que sin duda, requiere de una exhaustiva labor de la DT a fin de evitar que puedan llevarse a cabo este tipo de abusos.

Estimamos que la utilización de las funciones analizadas que ofrecen los softwares (sin realizar una limitación de acuerdo a la normativa), debería ser ilícita, el aceptarlas incluso por medio del contrato, significaría quebrantar irremediablemente el derecho a la intimidad y privacidad del trabajador. Por lo que el derecho del trabajo debe otorgar protección y seguridad a los derechos de los trabajadores, lo que implica no permitir que funciones que puedan ser atentatorias queden plasmadas.

El teletrabajo al no estar afecto necesariamente a la jornada ordinaria, puede generar eventualmente desgaste físico y emocional en los trabajadores, y la opción para el empleador que existan y se puedan utilizar softwares o plataformas tan invasivas de control y supervisión

laboral genera un desgaste mental y emocional mayor, puesto que se transforma en un poder de supervigilancia del poder empresarial que ingresa incluso al hogar, conocido por ser un espacio íntimo y privado del trabajador. Es menester de nuestro ordenamiento proteger este espacio, y crear directrices que limiten y no permitan intromisiones que afecten el derecho al descanso del trabajador, a desconexión digital, privacidad e intimidad. Se debe comprender que el trabajador es una persona, no un ser automatizado, y por ende titular de derechos inherentes a esta calidad.

### Bibliografía

- Arese, César. (2019). “Un nuevo tiempo moderno Impactos presentes y futuros de las nuevas tecnologías en las relaciones individuales y colectivas de trabajo”, en *El futuro del trabajo una mirada desde Latinoamérica y el Caribe*, Ricardo León Chércoles y María de los Ángeles Ferrario (coords.), Centro de investigaciones jurídicas y sociales, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina, pp. 21-22.
- Arrieta Cortés, Raúl. (2005). Derecho a la vida privada: inviolabilidad de las comunicaciones electrónicas. *Revista Chilena de Derecho Informático*. Universidad de Chile. Num. 6. pp. 147-157.
- Alvarez, Paola. (2021): Ley N° 21.220 “Teletrabajo”: Implementación, propuestas modificatorias y experiencias comparadas. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: Asesoría Técnica Parlamentaria. Disponible en: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32222/2/Ley\\_21\\_220\\_Teletrabajo\\_Implementacion\\_experiencia\\_comparada.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32222/2/Ley_21_220_Teletrabajo_Implementacion_experiencia_comparada.pdf)
- Biblioteca del Congreso Nacional (2021) Guía legal sobre: Seguridad sanitaria laboral y Covid-19. Disponible en [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/64470/4/Ficha\\_seguridad\\_laboral\\_y\\_covid.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/64470/4/Ficha_seguridad_laboral_y_covid.pdf) [Fecha última consulta: 22 de diciembre de 2022]
- Bottos, Adriana. (2008): *Teletrabajo: su protección en el derecho laboral*. Ediciones Cathedra Jurídica, Buenos Aires.

- Caamaño, Eduardo. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXV*, 79 - 105. Valparaíso, Chile.
- Camós Victoria, Ignacio, & Sierra Herrero, Alfredo. (2020). El derecho a la desconexión laboral: un derecho emergente en el marco de tecnologías de la información y de la comunicación. *Izquierdas*, 49, 56. Epub 24 de marzo de 2021. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50492020000100256>
- Castro, José Francisco. (2020). *La protección de la intimidad del trabajador*. DER Ediciones, Santiago.
- Castro, José Francisco. (2020). Nuevos sistemas de control del empleador en Chile y respeto a la vida privada e intimidad del trabajador. *Revista Iberoamericana De Derecho Del Trabajo Y De La Seguridad Social*. Vol.1, N°1, pp. 149-166. Disponible en: <https://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/46/43>
- Cea Egaña, José Luis. (2012). *Derecho Constitucional Chileno*, Tomo II. Segunda edición actualizada. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago.
- Corral Talciani, Hernán. (2000): Configuración jurídica del derecho a la privacidad II: concepto y delimitación. *Revista Chilena de Derecho*. Vol. 27, N° 2. pp. 331-355.
- Emerick, H., Macedo de Britto, R.J., Jannotti, C. (2021): La algoritmización del trabajo en la Cuarta Revolución Industrial. En *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*. 12 (24). pp. 47-66.
- Fernández Brignoni, Hugo. (2018): El futuro del derecho del trabajo. El impacto tecnológico y la cultura jurídica. *Noticias Cielo Laboral*, N°9.
- Fernández Toledo, Raúl. (2019). Configuración del poder de dirección del empleador: denominación, naturaleza jurídica, fundamento y contenido. *Revista de derecho (Concepción)*, Vol. 87, N° 245, pp. 51-97. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2019000100051>
- Gamonal, Sergio. (2014) *Fundamentos de Derecho Laboral*. Cuarta edición actualizada. Thomson Reuters Legal Publishing, Santiago.
- Gamonal, Sergio y Guidi, Caterina. (2020). *La tutela de derechos fundamentales en el derecho del trabajo*. DER Ediciones, Santiago.
- Lara, J. Carlos, Pincheira, Carolina y Vera, Francisco (2014). La privacidad en el sistema legal chileno. *ONG Derechos digitales*, N° 08, Santiago de Chile. pp. 1-94.

- Lizama Portal, Luis y Lizama Castro, Diego. (2020). *El derecho del trabajo en las nuevas tecnologías*. Santiago, DER Ediciones.
- Naranjo Colorado, Luz Dary. (2017). *Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital: Un análisis desde la base del derecho laboral*. Saber, Ciencia Y Libertad, Vol. 12 N°2, pp. 49–57.
- Navarro, Enrique y Carmona, Carlos. (2015): Recopilación de Jurisprudencia del Tribunal Constitucional 1981- 2015. Cristian García Mechsner (director). Cuadernos del Tribunal Constitucional, Núm. 59, año 2015. pp. 1-761.
- Nienov, Otto Henrique; Capp, Edison (2021). Estratégias didáticas para atividades remotas. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde: Ginecologia e Obstetrícia, 2021. p. 109-130.  
Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/223436/001128238.pdf?sequence=1>
- Nievas, Laura. (2019): “Trabajo e innovación tecnológica: impacto del cambio tecnológico en las relaciones de trabajo”, en *El futuro del trabajo una mirada desde Latinoamérica y el Caribe*, Ricardo León Chércoles y María de los Ángeles Ferrario (coords.), Centro de investigaciones jurídicas y sociales, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina, pp.105.
- Nogueira Alcalá, Humberto. (1998): El derecho a la privacidad y a la intimidad en el ordenamiento jurídico chileno. *Ius et Praxis*, vol. 4, núm. 2, pp. 65-106. Universidad de Talca, Chile. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19740206>
- Palomo, Rodrigo (2020): “Derecho del trabajo y pandemia. El impacto de la crisis y mirada de futuro en Chile” , en *Derechos del trabajo y los efectos laborales de la crisis y emergencia sanitaria en Chile, Monografías*, Álvaro Domínguez y Diego Rosas (coords.), Departamento de Derecho Laboral de la Universidad de Concepción, Editorial Thomson Reuters, Chile, pp.5.
- Ruiz Godoy, Rodrigo (2018): *El teletrabajo: hacia una nueva forma de trabajo en Chile*. 1º edición, Ediciones Jurídicas de Santiago. Santiago, Chile.
- Saco Barrios, R. (2007). El teletrabajo. En *Revista de la Facultad de Derecho*. Derecho Pontificia Universidad Católica de Perú. (60). pp. 325-350.

- Salazar, Cristián (2007): El teletrabajo como un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer, en *Revista Ciencia y Trabajo*, N° 25, pp. 89- 98.
- Téllez, Julio (2007): “Teletrabajo”, en *Panorama Internacional de Derecho Social*, Patricia Kurczyn Villalobos (coord.). Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, serie doctrina jurídica N° 384, 1° edición. México, pp. 729-739.
- Ugarte Cataldo, José Luis. (2018). *Derechos Fundamentales, tutela y trabajo*. Santiago, Thomson Reuters.
- Vallecillo, María. (2020): El derecho a la desconexión digital: perspectiva comparada y riesgos asociados. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y derecho del empleo*, Vol. 8, N° 1. Italia. pp. 210-238.
- Zárate, Sebastián. (2013): Expectativa de privacidad y grabaciones ocultas: a propósito de un fallo de la Excm. Corte Suprema. En *Sentencias destacadas 2013*. pp. 103-134.

### **Jurisprudencia:**

- Sentencia del 2° Juzgado de Letras de Santiago (2011): RIT T-385-2011
- Sentencia del Juzgado de Letras del Trabajo de Temuco (2021): RIT T-199-2020
- Sentencia del Juzgado de Letras de Rancagua (2022): RIT O-764-2020
- Sentencia del 2° Juzgado de Letras de Santiago (2016): RIT S-47-2016
- Sentencia de la Corte Suprema de Chile (2018): Rol 35159-2017
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2002): N°2328/0130
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2002): N°260/19
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2008): N°3441/72
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2019): N°3877
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2020): N°1389/7
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2021): N°1998
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2022): N°478
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2022): N°1162/24
- Dictamen Ordinario de la Dirección del Trabajo (2022): N°3276/173

## Documentos electrónicos:

- Encuesta Teletrabajo y Pandemia: la mirada de ejecutivos y trabajadores en Chile. (Diciembre 2020) p. 5. PricewaterhouseCoopers PwC. Disponible en: <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/PwC-Teletrabajo-Dos-miradas-Covid-19-PwC-Chile.pdf> [Fecha última consulta: 19 de diciembre de 2022]
- Eurofound y Organización Internacional del Trabajo (2019): Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf) [Fecha última consulta: 18 de diciembre de 2022]
- Teramind. (2021). Teramind UAM Features Guide version 1.3. Disponible en: <https://www.teramind.co//images/cms/Teramind-UAM-Features-Guide-2020-06-25.pdf> [Fecha última consulta: 29 de noviembre de 2022]
- Teramind. (2021). Teramind DLP Features Guide version 1.3. Disponible en: <https://www.teramind.co/images/cms/Teramind-DLP-Features-Guide-2020-06-25.pdf> [Fecha última consulta: 29 de noviembre de 2022]
- Microsoft 365 (2022). *Microsoft Adoption Score*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/adoption/adoption-score?view=o365-worldwide>
- Microsoft 365 y Office 365 (2022) *Descripción del servicio Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/teams-service-description>
- Microsoft Teams (2022) *Análisis e informes de Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/teams-reporting-reference>
- Microsoft Teams (2022) *Informe de actividad de usuario de Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/user-activity-report>
- Microsoft Teams (2022) *Informe de uso de aplicaciones de Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/app-usage-report>

- Microsoft Teams (2022) *Informe de uso de Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/teams-usage-report>
- Microsoft Teams (2022) *Límites y especificaciones para Microsoft Teams*. Disponible en: <https://docs.microsoft.com/es-es/microsoftteams/limits-specifications-teams>
- Microsoft Teams (2022) *Informe de uso de dispositivos de Microsoft Teams*. Disponible en: <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/device-usage-report>
- Organización Internacional del Trabajo (2011) *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. 1ra. ed. Buenos Aires : Oficina Internacional del Trabajo. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)

**Sitios web:**

- Teramind Inc (2022): Teramind. Disponible en: <https://www.teramind.co/> [Fecha última consulta: 22 de diciembre de 2022]
- Microsoft (2022): Microsoft Teams. Disponible en: <https://www.microsoft.com/es-cl/microsoft-teams/log-in> [Fecha última consulta: 22 de diciembre de 2022]