

Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e
Informes en Derecho
E79932 (938) 2023

ORDINARIO N°: 964,

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Utilización del correo electrónico corporativo.

RESUMEN:

1-. Para determinar si un correo electrónico institucional, un membrete o un teléfono corporativo constituyen datos personales, deben aplicarse los criterios señalados en el presente informe con el objeto de precisar si ellos permiten identificar o hacer identificable a una persona.

2-. Si, aplicados los criterios señalados, se concluye que se está en presencia de datos personales, les resultarán aplicables las normas de protección constitucional y legal reseñadas en el cuerpo de este informe.

ANTECEDENTES:

1) Instrucciones de 05.07.2023 de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

2) Presentación de 04.04.2023 de [REDACTED]

SANTIAGO,

11 JUL 2023

DE : JEFA (S) DEPARTAMENTO JURÍDICO

A : [REDACTED]

Mediante presentación del antecedente 2), usted ha solicitado un pronunciamiento de este Servicio, respecto de la posibilidad de que, durante las vacaciones de un trabajador, otros utilicen su correo institucional.

A mayor abundamiento, agrega que durante su periodo de feriado legal otros trabajadores habrían utilizado su correo corporativo; el membrete con su individualización; y un número telefónico que su empleadora le asignó.

De la situación anotada habría tomado conocimiento cuando comenzó a recibir llamadas telefónicas de clientes para efectuar consultas.

Aclarado lo anterior, cúpleme informar a usted que el artículo 1° de la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, prescribe:

Artículo 1°.- El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley, con excepción del que se efectúe en ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, el que se regulará por la ley a que se refiere el artículo 19, N°12, de la Constitución Política.

Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce.

Por su parte, el artículo 2° letra f) de la misma ley señala que son:

"f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables."

De este modo, para dar respuesta a su consulta debemos precisar, en primer término, si nos encontramos frente a la existencia de datos personales o no, pues si la respuesta fuera afirmativa, resultarían aplicables en su caso una serie de normas legales protectoras del derecho a la vida privada y a la inviolabilidad de las comunicaciones.

Para tal fin, analizaremos separadamente los tres elementos consultados; correo electrónico; membrete y número telefónico laboral:

I-. Correo electrónico institucional: Esta forma de comunicación consiste en un conjunto de caracteres seguidos de una arroba y un dominio que le son asignados a una o más personas dentro de una empresa para el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Los caracteres señalados pueden hacer referencia a una persona al señalar expresamente su nombre y apellidos/s, o sólo una inicial más el apellido (cuentas nominativas), por ejemplo; t.dddddd@empresa.cl, o pueden no vincularse a ningún trabajador en particular adoptando la forma de cuentas de sistema (O no nominativas), por ejemplo; ventas@empresa.cl o serviciotecnico@empresa.cl.

Así las cosas, resulta evidente que la expectativa de privacidad será diferente en ambos casos dado que, usualmente, las cuentas sistema son administradas por varios trabajadores lo que, a su vez, permite saber con anticipación que las comunicaciones enviadas y recibidas serán leídas por otras personas.

Distinta es la situación de las cuentas asociadas al nombre y apellido/s de un trabajador pues, en tal caso, indudablemente nos encontramos frente a un dato personal dado que se refiere a "...*personas naturales, identificadas o identificables.*"

Ahora bien, de acuerdo a la información que se ha tenido a la vista para la confección del presente informe, la dirección de correo electrónico de que se trata sería utilizada por la requirente y otra trabajadora, de manera que su utilización durante el periodo de vacaciones de cualquiera de ellas se encontraría ajustado a Derecho, en la medida que la actividad corresponda a una de las dos usuarias.

II-. Membrete: También conocido como pie de firma, corresponde a una fórmula estandarizada que se ubica al final de un texto, la cual puede o no incluir una rúbrica, cuyo objetivo es individualizar al remitente de la comunicación señalando, usualmente; nombre; cargo; correo electrónico; y teléfono corporativo.

Si en el caso consultado el membrete coincide con la descripción realizada en el párrafo precedente, incluso comprendiendo sólo el nombre de la trabajadora o su correo electrónico nominativo, evidentemente se tratará de un dato personal, el cual no puede ser utilizado por el empleador u otros dependientes.

Por el contrario, si el membrete sólo dispone de información genérica, tal como; equipo de ventas, departamento de contabilidad, etc.; teléfono compartido; y/o correo electrónico no nominativo, no se tratará de un dato personal.

III-. Número telefónico laboral: Respecto de este elemento cabe reiterar las reglas señaladas en los párrafos que anteceden, en cuanto a si se trata de un antecedente que permita identificar o hacer identificable a una persona.

De este modo, la protección de esta forma de comunicación dependerá, por ejemplo, de si se trata de un número exclusivo asignado a una trabajadora el cual es conocido por su cartera de clientes, de manera que estos identifiquen inmediatamente a la persona tras la llamada o, por el contrario, si se trata de una herramienta de laboral compartida por un grupo de dependientes lo que impide su individualización.

Así las cosas, si el correo electrónico institucional y/o su membrete y el número telefónico laboral, de acuerdo a los criterios expuestos, tuvieren el carácter de datos personales, se encontrarán amparados por la garantía constitucional del N°4 del artículo 19 de la Carta Fundamental, la cual prescribe:

“Artículo 19.- La Constitución asegura a todas las personas:

4°.- El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley;”

En tal contexto, la reiterada jurisprudencia administrativa de este Servicio contenida, entre otros, en Dictamen N°260/019 de 24.01.2002, ha señalado que los correos electrónicos, como todo medio de comunicación se encuentran amparados por la normativa constitucional citada, lo cual debe entenderse sin perjuicio del análisis inicial respecto del carácter personal o nominativo de la cuenta.

En efecto, en lo pertinente, el citado pronunciamiento, señala:

“...en la situación descrita aparecen en conflicto dos valores, los que a su vez el ordenamiento jurídico ampara mediante dos garantías constitucionales distintas, debiendo resolverse, en consecuencia, la forma en que deben compatibilizarse ambas y en qué condiciones prima una sobre la otra. Por una parte, la garantía constitucional de inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, y por la otra, la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar su empresa...”

Precisado lo anterior, debemos indicar, que a través de Dictamen N°5342/31 en 2019, esta Dirección ha señalado que: *“...la revisión de un correo electrónico estará permitida en la medida que dicha revisión sea previamente conocida por el trabajador y proporcional a las legítimas expectativas de privacidad que el trabajador tenga respecto de su casilla de correo electrónico corporativo...”*.

De tal manera que, cumpliéndose las condiciones señaladas por el citado pronunciamiento, es decir, conocimiento previo e idoneidad y proporcionalidad de la medida, los correos electrónicos podrían ser sometidos a revisión.

A su vez, si los correos electrónicos, membretes y teléfonos laborales son calificables de datos personales, les serían aplicables las normas protectoras sobre recopilación, tratamiento y eliminación de ellos establecidas por la Ley N°19.628.

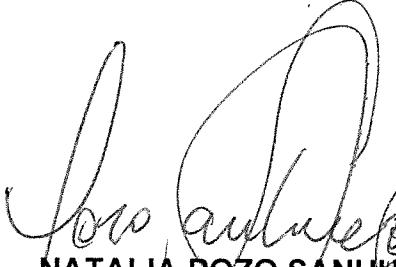
Particularmente con relación a la eliminación de los datos, debe tenerse en consideración, además, lo dispuesto en el N°3.19 del Dictamen N°2927/58 de 28.12.2021.


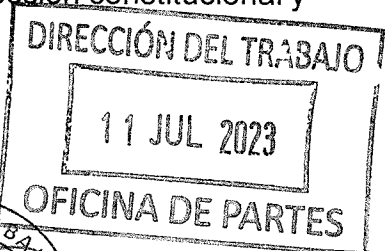
En consecuencia, sobre la base de la normativa constitucional y legal citada, jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones formuladas, cumplo con informar a usted lo siguiente:


1-. Para determinar si un correo electrónico institucional, un membrete o un teléfono corporativo constituyen datos personales, deben aplicarse los criterios señalados en el presente informe con el objeto de precisar si ellos permiten identificar o hacer identificable a una persona.

2-. Si, aplicados los criterios señalados, se concluye que se está en presencia de datos personales, les resultarán aplicables las normas de protección constitucional y legal reseñadas en el cuerpo de este informe.

Saluda a Ud.,


NATALIA POZO SANHUEZA
ABOGADA
JEFA (S) DEPARTAMENTO JURÍDICO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO


LBP/RCG
Distribución:
- Jurídico;
- Partes;
- Control;