



DEPARTAMENTO JURÍDICO  
K. 4857(864)/2012

Jurídico.

ORD.: 3571

**MAT.:** Atendido el reconocimiento de los derechos fundamentales como una limitación al ejercicio de los poderes empresariales —en particular, del derecho a la intimidad, vida privada u honra de los trabajadores—, así como la prevalencia de éste frente a los sistemas de control que pudiere implementar el empleador, solo resulta lícita la utilización de mecanismos de control audiovisual cuando ellos se justifican por razones técnico productivas o de seguridad y el control de la actividad del trabajador solo un resultado secundario o *accidental*, siendo condición esencial para su implementación el cumplimiento de los requisitos generales de toda medida de control laboral y los específicos del medio en análisis.

- ANT.:** 1) Nota, de 26.07.2013, de Presidente Sindicato Nacional de Trabajadores N° 1 de Empresa Banco de Chile.  
2) Ord. N° 1232, de 10.04.2013, de I.P.T. Santiago.  
3) Ord. N° 4520, de 17.10.2012, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.  
4) Respuesta, de 16.08.2012, de Sra. Leontina Concha, gerente Área Administración de Personas Banco Chile.  
5) Ord. N° 3061, de 09.07.2012, de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.  
6) Presentación de 30.04.2012, de directiva Sindicato Nacional de Trabajadores N° 1 de Empresa Banco de Chile.

SANTIAGO, 11 SEP 2013

DE : DIRECTORA DEL TRABAJO

A : SEÑORES MARCO BONNEFOY M., ANDREA RIQUELME B.  
Y MARCELO VILLARROEL E.  
DIRECTIVA SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES  
N° 1 DE EMPRESA BANCO DE CHILE  
AGUSTINAS N° 715, OFICINA 403  
SANTIAGO/

Mediante presentación del antecedente 6) requieren un pronunciamiento de esta Dirección respecto de la legalidad del sistema de filmación y grabación que el Banco de Chile ha implementado tanto en su casa matriz como en las sucursales con que cuenta dicha institución bancaria.

Precisan al respecto que la instalación de dicho sistema de seguridad obedece a las exigencias establecidas al respecto por el Decreto Exento N° 1.122 sobre medidas mínimas de seguridad para las empresas señaladas en el artículo 3° del Decreto Ley N° 3.607, que exige mantener sistemas de filmación de alta resolución que permitan la grabación de imágenes nítidas en caso de asalto, cuyas cámaras deberán quedar instaladas en forma tal que queden ocultas o debidamente resguardadas, debiendo permitir la grabación de imágenes de las personas que ingresen y salgan de la oficina, agencia o sucursal y de todas aquellas que lleguen hasta las cajas.

Sin embargo, según señalan en su presentación, el empleador estaría haciendo un uso extensivo del sistema, como medio de controlar toda la actividad laboral efectuada por los trabajadores durante su jornada.

Cabe hacer presente, por otra parte, que en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso final del artículo 10 de la ley N° 19.880, que consagra los principios de contradicción e igualdad de los interesados, este Servicio puso en conocimiento del empleador la presentación en comento, quien, a través de su representante para estos efectos, expuso, en síntesis, que tal como señalaran los requirentes en su presentación y conforme a lo dispuesto en la normativa legal por ellos señalada, el Banco de Chile tiene la obligación legal de mantener sistemas de filmación de alta resolución que permitan la grabación de imágenes nítidas en caso de asaltos, mecanismos que deben permanecer en funcionamiento continuo desde un cuarto de hora antes de iniciada la jornada de atención de público y hasta una hora después del término de la misma.

Agrega que la norma del artículo 17 del Decreto Exento N° 1122, sobre Medidas Mínimas de Seguridad para las Empresas consideradas en el artículo 3° del Decreto Ley N° 3607, de 1998, establece que *“Las cámaras y demás equipos de filmación, deberán estar instaladas de forma que queden ocultas o debidamente resguardadas de posible intrusión.”* y que *“Las cámaras deberán permitir la grabación de imágenes de las personas que ingresen y salgan de la oficina, agencia o sucursal, y de todas aquellas que lleguen hasta las cajas”*.

Afirma que conforme a lo expuesto, resulta del todo evidente que el sistema de vigilancia descrito tiene como fin, justamente, la seguridad y vigilancia de la casa matriz del Banco y de todas sus sucursales, con arreglo a la normativa especial citada y, por ende, no es efectivo que las cámaras puedan ser manipuladas por las jefaturas o por cualquier persona, ya que se encuentran dispuestas en forma fija, apuntando a lugares de uso común y, como ya ha señalado, con la sola finalidad de dar estricto cumplimiento a la normativa legal vigente a la que ha hecho referencia precedentemente, todo ello en resguardo de de trabajadores, clientes y proveedores, entre otros, y de los bienes e instalaciones existentes al interior de las dependencias del Banco de Chile a lo largo del país.

Precisa que dicho sistema de seguridad corresponde y está ajustado al estudio de seguridad que, por imperio legal, hubo de efectuarse y ponerse en conocimiento de las autoridades correspondientes, las que lo aprobaron y le asignaron el carácter de “secreto” y en tal calidad se encuentra registrado en Carabineros de Chile.

Hace presente, por otra parte, que atendida la naturaleza de este sistema de seguridad obligatorio, existe al interior del Banco un procedimiento para la entrega de los resultados de las filmaciones a las autoridades en materia

penal, ante la ocurrencia de hechos que revistan o puedan revestir caracteres de delito, a través de un acta y previa exhibición de la respectiva orden emanada de la autoridad judicial o investigadora competente. Es por tal razón que se justifica que el sistema de seguridad descrito no se encuentre incorporado en el respectivo Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, por tratarse de una materia que no se inscribe dentro de aquellas propias de la relación laboral.

Manifiesta, finalmente, que no es efectiva la acusación de los requirentes, en orden a que distintas jefaturas del Banco utilizan dicho sistema de seguridad para fines de control de la actividad de sus trabajadores, puesto que su objetivo es el ya descrito y no existe instrucción alguna que permita aplicar ningún tipo de sanción o medida de control a aquéllos haciendo uso de los resultados que puedan arrojar las referidas filmaciones; tal es así que revisadas las amonestaciones cursadas a nivel nacional, durante los siete primeros meses del año 2012, ninguna de ellas se basó en situaciones captadas por dicho sistema de seguridad.

Sobre el particular, cumplo con informar a Uds. lo siguiente:

El artículo 5º del Código del Trabajo, en su inciso 1º, establece:

*“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”.*

Al respecto, cabe hacer presente que esta Dirección, mediante dictámenes 2328/130, de 19.07.2002; 3276/173, de 07.10.2002 y 2210/35, de 05.06.2009, entre otros, ha sostenido que a través de la norma legal antes transcrita se ha materializado el reconocimiento de la plena vigencia de los derechos fundamentales de los trabajadores en la empresa, que está llamado a constituirse en la idea matriz que ha de conformar y determinar, de forma ineludible, la interpretación del conjunto de las disposiciones que regulan las relaciones al interior de la empresa.

Los mismos pronunciamiento jurídicos plantean que este posicionamiento de los derechos fundamentales como valores centrales del ordenamiento jurídico-laboral tiene su origen en el reconocimiento de la dignidad de la persona del trabajador y que la Constitución Política de la República ha materializado en su artículo 1º, inciso 1º, al señalar que *“las personas nacen libres e iguales en dignidad y en derechos”*.

En esta perspectiva, los derechos fundamentales encuentran en los valores superiores de la dignidad humana, la libertad y la igualdad sus parámetros modeladores y conformadores, de suerte que los mismos deben necesariamente explicarse, interpretarse y aplicarse a partir de dicho reconocimiento. Los derechos fundamentales constituyen, entonces, la expresión jurídica más tangible y manifiesta de la dignidad de la persona humana y de los valores de libertad e igualdad, siendo su categorización de “fundamentales” una manifestación del contenido axiológico y una postura valorativa concreta respecto de la dignidad inherente a toda persona.

Por su parte, el poder de dirección del empresario, si bien reconoce como fundamento las garantías constitucionales de la libertad de empresa y el derecho de propiedad, consagrados, respectivamente, en el artículo

19, números 21 y 24 de la Constitución, se circunscribe jurídicamente, al específico ámbito del contrato laboral y por ende, no pueden ejercerse más allá de la relación propia de dicha convención ni extenderse a la actividad extralaboral del trabajador, a lo cual es preciso agregar que será el legislador el que regule el ejercicio legítimo de este poder, estableciendo normas mínimas irrenunciables, así como su uso no arbitrario.

En este sentido, se argumenta en el dictamen N° 2856/162, de 30.08.2002, emitido por esta Dirección, que *“La conformación de este poder empresarial [...] ha de suponer en cuanto a su ejercicio el respeto a las garantías fundamentales que la propia Constitución reconoce a todo ciudadano y por ende al trabajador. En efecto, como se ha apuntado, los poderes empresariales no pueden suponer a priori una relativización o matización del derecho fundamental, más bien éste es el que actúa como un freno insalvable al ejercicio de tales poderes. Por lo tanto, el problema no tiene sólo una connotación contractual [...] tiene también un componente que escapa al limitado y circunscrito ámbito del contrato de trabajo para trasladarse a la órbita constitucional, esto es, al ejercicio por parte del trabajador de derechos que trascienden su categorización como trabajador para amoldarse a un plano omnicomprendido de su personalidad toda. En consecuencia, dicho poder —expresión de las necesidades organizativas o productivas del empresario, pero delimitado jurídicamente en virtud del contrato de trabajo y de la ley— necesariamente ha de verse afectado en alguna medida en aras del respeto pleno de los derechos fundamentales del trabajador”*.

Precisado lo anterior, cabe hacer presente que, en la especie, las partes están de acuerdo en que el sistema de seguridad instalado por el Banco de Chile obedece a un imperativo legal. Ello en conformidad al Decreto Exento 1.122, que dispone medidas de seguridad mínimas que deben adoptar las entidades indicadas en el inciso 1° del artículo 3° del Decreto Ley N° 3.607, de 1981, entre las que se encuentran las instituciones bancarias como la aludida.

En efecto, el artículo 17 del citado Decreto Exento 1.122, establece:

*“Las oficinas, agencias o sucursales a que se refiere el presente decreto, deberán tener sistemas de filmación de alta resolución que permitan la grabación de imágenes nítidas en caso de asalto. En las entidades de Alto Riesgo, estos sistemas deberán incluir la digitalización de la hora, día, mes y año.*

*Dichos sistemas deberán permanecer en funcionamiento continuo en el lapso que medie entre el cuarto de hora anterior y la hora posterior a la jornada de atención de público.*

*Las cámaras y demás equipos de filmación, deberán estar instaladas de forma que queden ocultas o debidamente resguardadas de posible intrusión.*

*Las cámaras deberán permitir la grabación de imágenes de las personas que ingresen y salgan de la oficina, agencia o sucursal; y de todas aquellas que lleguen hasta las cajas”*.

Por otra parte, la fiscalización practicada a la empresa en referencia por la funcionaria a cargo de la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago, Srta. Nataly Astorga Salas, ha permitido constatar, a partir de lo señalado por el Gerente del Área de Seguridad y Prevención de Riesgos del Banco Chile, que en cumplimiento de la normativa citada, dicha institución cuenta

con cámaras de seguridad en el sector de cajas, *hall* de acceso y áreas críticas y que los puestos de trabajo que cuentan con cámaras de filmación directas son las cajas, la bóveda y el lugar donde se cuenta el efectivo. Se desprende, igualmente, que en el área de seguridad de la casa matriz del Banco se pueden observar las imágenes de todo el país. Asimismo, en las sucursales, los jefes de gestión pueden acceder a las imágenes de las cámaras con que cuentan dichas agencias, así como también los cajeros, a través de sus respectivos jefes. El aludido representante del empleador informa, finalmente, que las grabaciones son guardadas durante 45 días y se rescatan solo en caso de ser requeridas mediante una orden judicial.

Por su parte, algunos de los trabajadores afectos, entrevistados por la funcionaria actuante, manifiestan que las cámaras de seguridad ubicadas detrás del lugar en que prestan servicios son fijas y que desconocen si el empleador ha enviado cartas de amonestación por abandono del puesto de trabajo a consecuencia del control que se lleva a cabo mediante el sistema de filmación de que se trata. Agregan que en caso de ser necesario —ante el reclamo interpuesto por un cliente, por ejemplo— ellos pueden acceder a las imágenes a través de su jefe directo.

A su vez, la revisión efectuada por la funcionaria actuante permitió constatar que el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa no cuenta con disposiciones relativas al sistema de vigilancia mediante videocámaras.

Sin perjuicio de lo señalado en el informe de fiscalización a que se ha hecho referencia, es preciso señalar que con fecha 26.07.2013, los requirentes aportaron nuevos antecedentes a su presentación, consistentes en copia de correo electrónico remitido a un trabajador del Banco de Chile por el Jefe de la Sección de Seguridad respectivo, mediante el cual éste requiere explicaciones al primero por encontrarse alejado del lugar definido para la prestación de sus servicios, advirtiéndole, además, acerca de la necesidad de "...regularizar a la brevedad esta situación, para no incurrir en sanciones administrativas dispuestas por el Área de Seguridad", adjuntando como prueba de sus afirmaciones una imagen del trabajador captada mediante una cámara de seguridad.

Ahora bien, el mecanismo de control mediante videograbadoras implementado por la institución bancaria en comento, cuyo objetivo es el cumplimiento de las normativa ya analizada —que exige contar con un sistema de filmación de alta resolución que permita la grabación de imágenes nítidas en caso de asalto, tanto de las personas que ingresen y salgan de la oficina, agencia o sucursal y de aquellas que lleguen hasta las cajas—, constituye, sin duda, un medio lícito para llevar a cabo dicho control.

Lo anterior, no puede implicar, sin embargo, que el referido sistema pueda ser utilizado para los efectos de vigilar las actividades de los trabajadores de la empresa de que se trata, afectando con ello la dignidad y el libre ejercicio de los derechos fundamentales de aquéllos, circunstancia que, en todo caso, no fue detectada a través de la fiscalización llevada a cabo en la aludida empresa.

Pese a lo anterior y en atención a que de los nuevos antecedentes aportados por los requirentes, a que se ha hecho referencia en párrafos anteriores, es posible inferir que al menos en el caso de un trabajador se utilizó el referido sistema de seguridad con el objeto de vigilar el cumplimiento de sus labores, resulta necesario señalar al respecto que en conformidad a la

doctrina contenida en el dictamen 2328/130, antes citado, no resulta lícito el sistema de control mediante videocámaras cuando la finalidad perseguida se orienta exclusivamente a vigilar y fiscalizar la actividad del trabajador, *“...toda vez que supone una forma de control ilimitada, que no reconoce fronteras y que se ejerce sin solución de continuidad y en forma panorámica, lo que implica no solo un control extremada e infinitamente más intenso que el ejercido directamente por la persona del empresario o su representante, sino que en buenas cuentas, significa el control y poder total y completo sobre la persona del trabajador”*.

Lo anterior, precisa el mismo dictamen, provocaría inexorablemente en el trabajador *“...un estado de tensión o presión incompatible con la dignidad humana. El trabajador, al verse expuesto de forma ininterrumpida al ojo acusador de la cámara, será objeto de una forma intolerable de hostigamiento y acoso por parte de su empleador”*.

Continúa argumentando que la utilización de estos mecanismos de control con el exclusivo objeto de vigilar el cumplimiento de la prestación de servicios importa a todas luces una limitación del derecho a la intimidad del trabajador no idónea a los fines perseguidos, en razón del incumplimiento de los requisitos propios de todo límite que se quiera imponer a un derecho fundamental y que es posible englobar en la aplicación del denominado “principio de proporcionalidad”, que sirve de medida de valoración de su justificación constitucional. En virtud de dicho principio se exige que la medida limitativa —en este caso el control audiovisual— sea la única capaz de obtener el fin perseguido, de manera tal que no exista otra forma de alcanzar dicho objetivo sin restringir el derecho o que fuese menos gravosa, lo que en la situación en análisis evidentemente no ocurre, ya que existen variadas otras modalidades menos restrictivas de la libertad del trabajador que el empleador puede adoptar para controlar el cumplimiento de sus labores.

En cuanto a su resultado, se trata muchas veces de captaciones de imágenes descontextualizadas, que no permiten tener en cuenta de la misma forma otras circunstancias que expliquen o justifiquen ciertas conductas que a la luz de las imágenes pudieren aparecer inicialmente como graves.

En este sentido, la adopción de dispositivos de control audiovisual exclusivamente dirigidos a la vigilancia de la actividad del trabajador, han de suponer irremediamente un atentado al derecho a la intimidad, vida privada y honra del trabajador, que como sabemos y a la luz de lo dispuesto en el citado inciso 1º del artículo 5º del Código del Trabajo, constituyen un límite infranqueable al ejercicio de las facultades empresariales.

Es preciso tener presente, asimismo, que el propio Código del Trabajo, en el inciso final del artículo 154, consagra la prevalencia que la dignidad del trabajador tiene respecto de los sistemas de control, de donde se concluye que resulta ilícita la utilización de mecanismos de control audiovisual cuando ellos supongan atentados de tal magnitud que afecten el contenido esencial de la garantía constitucional.

Por su parte, la implementación de estos mecanismos de control audiovisual resulta lícita cuando ella se debe a requerimientos o exigencias técnicas de los procesos productivos o por razones de seguridad, como en la especie, sea de los propios trabajadores o de terceros. Se trata, pues, de

“...supuestos en los cuales la instalación de mecanismos de control audiovisual tiene como fundamento motivaciones diferentes al control laboral, siendo su razón de ser la prevención de situaciones de riesgo consideradas preponderantes en atención a los bienes jurídicos protegidos”.

Ahora bien, como consecuencia de la posibilidad de instalar o emplazar videocámaras por razones técnico productivas o de seguridad, se puede llegar a un control o vigilancia de la actividad del trabajador, ello como una consecuencia técnica necesaria e inevitable del sistema implementado, pero *accidental*, en cuanto constituye un efecto secundario. En estos casos, el control sobre la actividad del trabajador debe valorarse en función de los objetivos perseguidos —técnico-productivos y de seguridad—, de suerte que el sacrificio de la intimidad del trabajador sea un resultado, como se apuntó, *accidental*, nunca la intención primaria por parte del empleador.

Con todo, es imprescindible precisar que tanto el control implementado por razones técnico productivas o de seguridad como el *accidental* de la actividad del trabajador, solo puede resultar lícito en la medida que se cumpla a su respecto con los requisitos generales de toda medida de control y, además, con algunos singulares relacionados con el medio empleado.

Por su parte, los requisitos generales de toda medida de control están establecidos en el inciso final del artículo 154, del Código del Trabajo, en los siguientes términos:

- a) deben necesariamente incorporarse en el texto normativo que la ley establece al efecto, esto es, el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la empresa, dictado en conformidad a la ley;
- a) solo pueden efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral;
- b) su aplicación debe ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, es decir, no debe tener un carácter discriminatorio; y
- c) Debe respetarse la dignidad del trabajador.

En lo que respecta a los *requisitos específicos* de los mecanismos de control audiovisual y que arrancan de su propia naturaleza, ellos pueden sintetizarse en las siguientes:

- a) no deben dirigirse directamente al trabajador sino que, en lo posible, orientarse en un plano panorámico;
- b) deben ser conocidos por los trabajadores, es decir, no pueden tener un carácter clandestino; y
- c) Aun cuando se ubiquen dentro de las dependencias de la empresa, su emplazamiento no debe abarcar lugares dedicados al esparcimiento de los trabajadores, tales como, comedores y salas de descanso, así como tampoco a aquellos en los que no se realiza actividad laboral, como los baños, casilleros, salas de vestuarios, etc.

En lo tocante a los resultados obtenidos con la implementación y utilización de estos mecanismos de control audiovisual, esto es, las grabaciones, es posible establecer ciertos criterios generales que dicen relación con el contenido esencial de derecho a la intimidad del trabajador, en su dimensión de control sobre los datos relativos a su persona:

- a) debe garantizarse la debida custodia y almacenamiento de las grabaciones;
- b) los trabajadores deberán tener pleno acceso a las grabaciones en las que ellos aparezcan, pudiendo en caso de autorizarlo permitir el acceso a las mismas a los representantes sindicales;
- c) en cuanto a la gestión de los datos contenidos en las grabaciones, deberá garantizarse la reserva de toda la información y datos privados del trabajador obtenidos mediante estos mecanismos de control audiovisual, excluyendo de su conocimiento a toda persona distinta al empleador y al trabajador, salvo naturalmente que la grabación sea requerida por organismos con competencia para ello. Lo anterior, de conformidad al artículo 154 bis, del Código del Trabajo, que consagra un verdadero *habeas data* en materia laboral;
- d) el empleador deberá, en un plazo razonable, eliminar (mediante su destrucción o regrabación) las cintas que contengan datos que no dicen relación con la finalidad para la cual se han establecido (razones técnico productivas o de seguridad); y
- e) resulta del todo ilícito alterar o manipular el contenido de las grabaciones o editarlas de modo que se descontextualicen las imágenes en ellas contenidas.

Con todo, y sin pretender calificar un determinado hecho, de que da cuenta una grabación, como configurativo de una causal de terminación del contrato de trabajo ni determinar su procedencia o improcedencia como medio de prueba —cuestión que excedería al ámbito de competencia de este Servicio—, se hace necesario discernir acerca de la utilización de dichas grabaciones como fundamento del ejercicio de los poderes empresariales.

Como regla general, todo uso de información contenida en las grabaciones con fines distintos a los que motivaron su implementación —razones técnico productivas o de seguridad—, sea que la misma se refiera a la actividad laboral o no, debe desestimarse. Las eventuales medidas disciplinarias que se pudieren aplicar a los trabajadores a causa de alguna actuación de éstos captada en una grabación que el empleador considere indebida, resultaría ilegítima, toda vez, que ello supondría elevar a la categoría de principal —y no de secundaria o *accidental*— la actividad de control de la prestación laboral mediante el uso de estos mecanismos, desapareciendo de este modo las razones y finalidades que justificaron su implementación. Se trataría en consecuencia, de una limitación del derecho a la intimidad del trabajador que rebasaría, como se señaló, las únicas motivaciones o finalidades aceptables para ello, implicando una presión indebida a la dignidad de la persona del trabajador y la anulación de todo espacio de intimidad y privacidad de su persona.

En estas circunstancias, es posible sostener que a lo menos en un caso concreto —el informado en los antecedentes adicionales

acompañados— el uso de las videocámaras instaladas en las dependencias del Banco de Chile, más allá de la finalidad tenida en vista, que justificaría su utilización, constituirían una forma ilícita de control en la medida que constituiría una vulneración del derecho a la intimidad del trabajador respectivo que no es razonable o proporcional a los fines reales perseguidos.

Por consiguiente, sobre la base de las disposiciones legales citadas, jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones expuestas, cumpla con informar a Uds. que atendido el reconocimiento de los derechos fundamentales como una limitación al ejercicio de los poderes empresariales —en particular, del derecho a la intimidad, vida privada u honra de los trabajadores—, así como la prevalencia de éste frente a los sistemas de control que pudiere implementar el empleador, solo resulta lícita la utilización de mecanismos de control audiovisual cuando ellos se justifican por razones técnico productivas o de seguridad y el control de la actividad del trabajador solo un resultado secundario o *accidental*, siendo condición esencial para su implementación el cumplimiento de los requisitos generales de toda medida de control laboral y los específicos del medio en análisis.

Saluda atentamente a Uds.,



**MARIA CECILIA SÁNCHEZ TORO**  
**ABOGADA**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO**

  
**MAO/SMS/MPK/mpk**

**Distribución:**

- Jurídico
- Partes
- Control
- I.P.T. Santiago
- Banco de Chile (Ahumada N°251, Santiago).