



ACUERDO DE ASISTENCIA

Departamento Jurídico  
Unidad de Dictámenes  
e Informes en Derecho  
E231827 (1609) 2024

ORDINARIO N°: 795 /

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Pérdida de información de un sistema electrónico de registro y control de asistencia.

**RESUMEN:**

Los sistemas electrónicos de registro y control de asistencia deben almacenar y custodiar la información por el término de 5 años.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 12.11.2024 de Jefe (S) de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Oficio de N°1307-29340/2024 de Inspectora Comunal (S) del Trabajo, Santiago Norte.
- 3) Presentación de 23.08.2024 de Sr. [REDACTED]  
[REDACTED], en representación de empresa Entel Call Center S.A.

SANTIAGO,

26 NOV 2024

DE : JEFA (S) DEPARTAMENTO JURÍDICO

A : SRA. [REDACTED]  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS Y REMUNERACIONES  
ENTEL CALL CENTER S.A.  
[REDACTED]

Mediante su correo electrónico del antecedente 3), usted indica que la compañía que representa utiliza para el control de la asistencia y las horas de trabajo un sistema electrónico denominado "Vortec".

A continuación, la presentación indica que en el año 2022 se les habría informado de una pérdida de información asociada a la asistencia de sus trabajadores, correspondiente a los años 2017 y 2018.

Es en tal contexto que requiere de esta Dirección tener en consideración los antecedentes señalados en el caso de efectuarse algún proceso de fiscalización.

Aclarado lo anterior, cúmpleme informar a usted que esta Dirección ha señalado en el N°3.7 del Dictamen N°5849/133 de 04.12.2017, particularmente respecto de la información emitida por los sistemas electrónicos de registro y control de asistencia, lo que sigue:

**Mantenimiento de la información:** Atendido que el uso de medios tecnológicos ha simplificado y mejorado las formas de almacenamiento de la documentación laboral, los empleadores deberán conservar la información relacionada con los sistemas de registro y control de asistencia y determinación de las horas de trabajo, regulados por el dictamen N°1140/027, 24.02.2016, por un plazo no inferior a 5 años.

Dicha norma fue posteriormente ratificada en el N°1.3 del Dictamen N°2927/58 de 28.12.2021, en los siguientes términos:

**Mantenimiento de la información:** Los empleadores deberán mantener disponible para su revisión la información que entreguen los sistemas, en formato electrónico, por un plazo mínimo de 5 años contados hacia atrás desde la fecha de la consulta en la plataforma. En caso de cambio de proveedor del servicio, será responsabilidad del empleador mantener la información histórica que no haya podido ser migrada al nuevo sistema.

En el mismo sentido, la Resolución Exenta N°38 de 26.04.2024, actual estatuto normativo de los sistemas por los que se consulta señala en el artículo 25º letra d), referido al plazo de búsqueda de reportes, lo siguiente:

**d) Rango de fechas:** El sistema deberá ofrecer en pantalla la posibilidad de buscar en un periodo de tiempo determinado, seleccionando sus fechas de inicio y término. La plataforma deberá permitir retroceder hasta 5 años en el caso de aquellos trabajadores que tengan igual o mayor antigüedad

De este modo, los sistemas deben almacenar y custodiar la información por el término de 5 años.

Ahora bien, en cuanto a la contingencia de pérdida de información por fallas técnicas o simplemente por cambio de proveedor, el citado Dictamen N°2927, en su N°2.14.4, que:

*Los sistemas deberán remitir diariamente, y de manera automática, un reporte con el detalle de todas las acciones del periodo al respectivo empleador. Lo anterior, con el objeto de garantizar la disponibilidad de la información en caso de fiscalizaciones presenciales o por cambio del proveedor del servicio. Si el reporte, atendida la cantidad de trabajadores, resultare demasiado extenso, se podrá fraccionar por oficinas, locales o faenas, pero manteniendo su carácter diario.*

Luego, el N°2.14.6 del mismo pronunciamiento, dispone que:

*El servicio de base de datos que mantenga almacenada la información que se genere con la utilización de la plataforma, deberá encontrarse replicado y respaldado en dispositivos de almacenamiento externos, de tal forma que, en caso de algún incidente, se pueda recuperar la información histórica. Además, las bases de datos deberán tener sistemas de seguridad que impidan el acceso a personal no autorizado y que prevengan la adulteración de información post - registro.*

Por su parte, la Resolución Exenta N°38 en su artículo 27º letra e), establece expresamente la obligación de mantener un reporte resumen diario para prevenir contingencias:

**Reporte diario.** Con el objeto de prever cualquier situación que al momento de fiscalizar pudiere entorpecer o impedir el ejercicio de las facultades inspectivas de esta Dirección los sistemas deberán enviar a cada cliente (empleador), automáticamente, un reporte con las marcaciones del día de cada trabajador.

*Si, atendida la cantidad de trabajadores de la empresa, el reporte resultare demasiado extenso, se podrá fraccionar por oficinas, locales o faenas, pero manteniendo su carácter diario.*

*Este reporte resumido sólo podrá ser presentado ante un inspector cuando, por ejemplo, al momento de efectuarse la fiscalización el sistema presentare fallas técnicas que impidieren acceder a la información.*

De este modo, es dable apreciar que la posibilidad de pérdida de los datos generados por los sistemas electrónicos de registro y control de asistencia ha sido contemplada y normada por este Servicio, no pudiendo excusarse un empleador de su obligación de exhibición de información por razones técnicas.

Finalmente, cabe precisar que el sistema "Vortec" no figura dentro de aquellos que cuentan con autorización vigente de uso por parte de esta Dirección, de acuerdo con el registro público que se encuentra en el sitio institucional de este Servicio.

Es todo cuanto puedo informar a usted sobre la materia consultada.

Saluda atentamente a Ud.,



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