



de Internet durante la jornada laboral

# Absentismo nada virtual

Según varios estudios, casi la mitad de las consultas en Internet que realizan los trabajadores durante su horario laboral son de tipo personal. Hay empresas que consideran esta práctica como una merma de su productividad y ya han empezado a tomar medidas.

**C**uatro de cada diez internautas se conectan a la red desde su puesto de trabajo. El horario más frecuente de navegación se da entre las ocho de la mañana y las tres de la tarde (el 35,8 % del total). Entre las actividades más comunes que realizan se hallan la búsqueda de información general (39,7 %), seguida de la consulta del correo electrónico (37,4%) y la consulta de noticias de actualidad (6,8%), según el Estudio General de Internet (EGI). Según Optenet, firma especializada en el filtraje de contenidos *on line*, el 49% de las consultas en horario laboral son ajenas a su actividad profesional. Y otro estudio de la consultora Domeus señala que el 74% de los trabajadores que disponen de *e-mail* en su puesto laboral lo utiliza para comunicaciones personales.

## Vacío legal

No existe ninguna regulación legal específica sobre el uso del correo electrónico e Internet en el trabajo. Pero esta ausencia de una norma no permite hablar de límites legales. Según **Carolina San Martín Mazzucconi**, profesora titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad Rey Juan Carlos, “las pautas legales son genéricas: el deber de buena fe (en el que se enmarca la obligación de no utili-

zar los instrumentos de trabajo para fines extralaborales), el deber de obediencia –que también compete al trabajador–, así como lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, que examina el problema desde una perspectiva muy concreta: el tratamiento de los datos personales”.

**Derechos enfrentados.** Los problemas del uso de Internet y el correo electrónico en el ámbito laboral son fundamentalmente dos: la legalidad de dicho uso para fines no empresariales y la legalidad de las medidas de control por parte de la empresa. Desde un punto de vista jurídico, parece más problemático el control del correo electrónico que el de las visitas a webs. El estudio de Domeus señala que la mayoría de los empleados (91,1%) defiende su derecho al uso privado del correo de la empresa, aunque admiten que se debe realizar “con moderación”. El artículo 20 del Estatuto de los Trabajadores permite al empresario “adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales”. Pero esto choca con otros derechos, como son la defensa de la intimidad, el honor o el secreto de las comunicaciones.

Carolina San Martín afirma que “el ►►

## No existe ninguna regulación legal específica sobre el uso del 'e-mail' e Internet en el trabajo

►► Tribunal Constitucional mantiene una doctrina absolutamente consolidada, según la cual toda restricción del derecho a la intimidad de los trabajadores debe cumplir cuatro requisitos para ser lícita: ha de ser idónea (para conocer la conducta laboral del trabajador), necesaria (que no exista otro mecanismo menos traumático y con el mismo grado de eficacia), equilibrada (no desproporcionada en relación con la finalidad) y tiene que estar justificada objetivamente (por motivos de seguridad, por sospechas de uso inadecuado etcétera)”.  
**Soluciones.** “Como la ley no da respuestas claras y directas –prosigue San Martín– hay que atenerse a lo que los tribunales van diciendo, caso por caso. Con carácter general, se reconoce un margen de tolerancia en el uso personal del correo electrónico y de Internet, siempre que pueda considerarse moderado y no abusivo. La pauta fundamental como indicio de utilización abusiva es el posible perjuicio que se deriva para la empresa, como por ejemplo la merma en la productividad, importación de virus o colapso del sistema, daño en la imagen corporativa, etcétera”.

**Soluciones.** “Como la ley no da respuestas claras y directas –prosigue San Martín– hay que atenerse a lo que los tribunales van diciendo, caso por caso. Con carácter general, se reconoce un margen de tolerancia en el uso personal del correo electrónico y de Internet, siempre que pueda considerarse moderado y no abusivo. La pauta fundamental como indicio de utilización abusiva es el posible perjuicio que se deriva para la empresa, como por ejemplo la merma en la productividad, importación de virus o colapso del sistema, daño en la imagen corporativa, etcétera”.

“Por otro lado –continúa– la negociación colectiva tiene mucho que decir. Tiene en su mano la posibilidad de despejar dudas acerca del correcto uso de los medios tecnológicos por los trabajadores”.

En este sentido, **Juan Manuel Juzgado Feito**, del Consejo Regional de CC OO de Madrid, asegura que entre los objetivos del sindicato se halla introducir en las futuras negociaciones normas para la utilización de las herramientas electrónicas. “En algunos casos ya hemos conseguido establecer franjas horarias para el uso personal de esta tecnología”.

Finalmente, cabe mencionar los códigos éticos o normas de uso establecidas por las empresas unilateralmente. Estos supondrían un límite a una eventual responsabilidad civil empresarial por actos de los trabajadores en la utilización inadecuada de estos instrumentos.

### ¿Control legal?

Cabe cuestionarse la legalidad de estos mecanismos de control. “Por supuesto que son legales”, aclara Carolina San Martín remitiéndose de nuevo al artículo 20 del Estatuto de los Trabajadores. “Ahora bien, que sea legal el control empresarial no quiere decir que sea ilimitado, antes bien, debe respetar en todo caso los derechos fundamentales de los trabajadores. ►►



## Causa de despido

**E**sta sería la más enérgica de las posturas adoptadas por parte de la empresa. Los expertos hablan fundamentalmente de dos motivos que podrían legitimar el despido por el uso desproporcionado del correo electrónico e Internet: la transgresión de la buena fe y el abuso de confianza, además de la indisciplina y desobediencia. No obstante, el empresario deberá emitir previamente órdenes por medio de comunicaciones hacia los trabajadores advirtiéndoles que los equipos informáticos sólo pueden ser utilizados para trabajar. ¿Son procedentes estos despidos? Es la pregunta

del millón dado que no existe una respuesta única. La jurisprudencia española dispone de gran variedad de sentencias dictadas al respecto. Cada caso que llega a los tribunales es distinto y con circunstancias específicas que pueden sancionarse como faltas leves, graves o despido. Contravenir la normativa interna o causar daños económicos a la empresa o a su imagen corporativa pueden ser motivo de despido. Pero no es válido cualquier procedimiento para demostrar la falta continuada del empleado. La vulneración de los derechos fundamentales puede

volverse en contra del demandante. La Asociación de Usuarios de Internet ofrece de nuevo una visión más sencilla negándose a demonizar a las herramientas tecnológicas. “Claro que si un empleado pasa el 80% de la jornada laboral conectado a Internet en lugar de desempeñar su trabajo podría ser causa de despido procedente, pero de la misma manera que lo sería si el mismo trabajador se dedicase a hablar por teléfono o a leer una novela. El problema no está en la herramienta sino en el uso que se hace de ella”, dice Miguel Pérez, presidente de esta asociación.

## Los programas más demandados

Aunque su uso no está todavía muy extendido entre las empresas españolas, las nuevas tecnologías de la información ofrecen un amplio abanico de sistemas de control del uso de Internet. Muchos de estos *softwares* sorprenden por su sofisticación y atrevimiento. Estos son sólo algunos ejemplos:

### Cyberpatrol

([www.cyberpatrol.com](http://www.cyberpatrol.com))

Se trata de un programa de seguridad para Internet muy utilizado. Puede usarse para bloquear el correo electrónico (*e-mail*), sitios para adultos y *chats* con material ofensivo. Este programa permite también la posibilidad de hacer una lista de sitios "únicos" que puedan ser vistos atribuyendo

un bloqueo total a otras páginas que no deben consultarse. Se puede bajar una *demo* en inglés válida durante 14 días.

### Optenet Web Filter

([www.optenet.com/multilang](http://www.optenet.com/multilang))

Dispone de un programa de filtrado totalmente en español que permite seleccionar los tipos de contenidos a filtrar. Según su publicidad, utiliza la última tecnología de análisis inteligente de contenidos para filtrar con mayor exactitud y en múltiples idiomas. Cuenta, además, con un sistema de desbloqueo que permite resolver cualquier error de sobrebloqueo en sólo 10 minutos y un sistema de informes que supervisa cualquier actividad en Internet. Cada informe generado permite

desarrollar diferentes análisis, como el consumo de banda en el negocio, la productividad, la gestión de recursos de Internet, etcétera. La única vía para su adquisición es *on line* permitiéndose una descarga temporal a modo de prueba.

### Surfcontrol

([www.surfcontrol.com](http://www.surfcontrol.com))

Es una compañía norteamericana especializada en soluciones de filtrados de contenido. En su publicidad asegura disponer de tecnología punta que protege "todos los puntos de entrada y todos los modos en que los empleados usan Internet para su negocio". Entre sus productos más demandados se hallan el *Web-Filter* (con informes personalizados sobre navegación y

monitorización en tiempo real), *E-Mail Filter* e *Instant Message-Filter*. Todos ellos pueden consultarse vía *on line* y descargarlos para una demostración durante un tiempo limitado.

### Control Kids

([www.controlkids.com/es/download.html](http://www.controlkids.com/es/download.html))

*Control Kids* filtra todo sitio web de contenido indeseable y poco adecuado. Cierra automáticamente las ventanas *pop up* que pueden aparecer al entrar en ciertas páginas, realiza un registro histórico de todos los sitios visitados; registra todos los toques hechos sobre el teclado; limita la descarga de archivos mp3, zip, exe, etc. Se puede descargar una versión gratuita de demostración.



FUNDACIÓN

everis

## ¿De dónde vienen las ideas?

De la nada.

Del aire. De la imaginación.

De las personas que ven más allá y piensan, y creen que lo importante no es preguntar de dónde vienen las ideas sino hacia dónde van. Y cómo hacerlas realidad.



premio  
emprendedores '07

Presenta tu idea para crear una empresa con objetivos de innovación, viabilidad y beneficio para la sociedad. La idea ganadora recibirá **60.000€** y todo el asesoramiento de everis para que deje de ser sólo una idea.

60.000€ para hacer realidad tu idea.  
Infórmate en [fundacioneveris.es](http://fundacioneveris.es)



## Las medidas más radicales

**D**eterminadas empresas adoptan medidas drásticas de control y prevención del uso de Internet y el correo electrónico. Revisiones periódicas de los e-mails; instalación de *softwares* de captura de imágenes de la pantalla del ordenador del trabajador, alertas informáticas que se activan por el eventual uso de

ciertas palabras, son algunas de ellas. La monitorización del trabajo electrónico de los empleados en tiempo real es otra de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Un programa de monitorización es capaz de aportar informes personalizados de cada usuario de la Red en el que quedan recogidas las páginas de

Internet visitadas, las entradas no autorizadas, las claves de acceso utilizadas por el empleado, etc. Para el vigilado es difícil detectar el seguimiento dado que dichos programas usan una instalación especial. Las grandes empresas son más proclives a instalar estos filtros o *softwares* de control que las

pymes. Fredesvinda Insa, directora de desarrollo estratégico de prueba electrónica de Cybex, empresa española de investigación de fraudes en entornos virtuales, recordaba en el Newsletter corporativo del último mes de diciembre los datos facilitados por la consultora RR HH Vault según los cuales "el 31% de las grandes empresas restringe o controla el uso de Internet a sus empleados". Natalia Gómez del Pozuelo, directora de marketing y distribución de proyectos de Optenet, va más allá en el caso de Estados Unidos y eleva el porcentaje hasta un 80%. Los empresarios españoles parecen todavía reticentes a asumir decisiones tan draconianas. Prueba de ello es que tanto las fuentes sindicales consultadas como la Asociación de Usuarios de Internet dijeron que las quejas recibidas por este motivo son insignificantes dentro del volumen total de su actividad.



## Los representantes sindicales pueden utilizar el correo electrónico de la empresa para comunicarse con los empleados

► Existen mecanismos de control a través de *software* específico que se distribuye legalmente. El problema es que este tipo de programas pueden configurarse para detectar, incluso, las teclas pulsadas por el trabajador en el ordenador, de modo que permitirían reconstruir sin problemas el contenido de los mensajes. Ello pone en juego el derecho a la intimidad".

### El uso sindical

Una de las cuestiones más polémicas es el uso del correo e Internet por parte de los representantes sindicales como vía de

comunicación con sus afiliados y con el resto de los trabajadores. En abril de 2006 se sentó un nuevo precedente legal que reconocía este derecho. Fue en esa fecha cuando CC OO anunciaba a bombo y platillo la consecución, en el nuevo convenio colectivo de la empresa Getronics, SL, "del uso del correo electrónico corporativo de la compañía para uso sindical".

El sindicato interpretó este logro como el primer acuerdo colectivo que asume el espíritu de la "doctrina que dimana del reciente fallo del Tribunal Constitucional sobre el uso sindical del correo electróni-

co (...) en el BBVA". El proceso judicial en el BBVA surgió a raíz de un aviso empresarial según el cual "el correo electrónico es una herramienta que el grupo pone a disposición de sus empleados para el desarrollo de sus funciones. Los usos ajenos a estos fines son, por tanto, considerados inapropiados y en el límite podrían configurar falta laboral". La sentencia definitiva del Tribunal Constitucional avala el uso del correo electrónico de la empresa con fines sindicales siempre y cuando no cause perjuicio a la empresa.

Ana Delgado