

Internet en las empresas: Derechos y Deberes

En los últimos tiempos han saltado a la prensa diversos casos de denuncias por supuestas prácticas abusivas de los trabajadores del uso del correo e Internet en las empresas. Sin embargo, algunas sentencias han valorado el derecho a la privacidad de los empleados y no se han aceptado pruebas obtenidas mediante vigilancia de correo y uso de Internet. Por ese motivo y dado que la normativa es escasa en España y en el resto de la UE, las sentencias tienen resultados diversos.

P

ara aclarar los límites del derecho y los deberes tanto de empresas como de empleados en el uso de esta nueva herramienta, hemos contado con la colaboración de Juan Antonio Ciruelo, responsable de Seguridad Informática; Rubén Martínez Manzano responsable de Seguridad de Satec y Javier Muñoz Pereira, director de iAbogado.com. La conversación ha sido conducida por Bernardo González Palacios, miembro del Comité Asesor de BIT y en ella se ha pedido básicamente, una regulación realista y transparente para todos.

BIT. Internet es una realidad en la mayoría de las empresas. Quién no lo tiene se considera incluso discriminado ¿se podría considerar un derecho del trabajador a contar con esta herramienta?

Rubén Martínez Manzano. Considero que hablamos de una herramienta más. Somos una empresa con mucha experiencia en redes y seguridad en particular. A medida que las empresas han ido incorporando Internet, nosotros hemos crecido junto con el acceso a la Red. Hemos mon-

tado muchas de las redes de datos de operadoras nacionales, consultoras, etc hemos cambiado con la Red, diversificado tareas y hemos visto Internet desde muchas escalas. Lo que detectamos hoy es una empresa que se ha ido amoldando al uso de Internet, que empieza a pedir asesoramiento de seguridad, y en la que efectivamente, tal vez se empieza a considerar como un derecho lo que en suma es una herramienta más. No siempre están informados, suelen esperar a actuar cuando detectan ya el problema, no lo suelen prevenir. Y tienen una conciencia vaga de lo que deben proteger.

BIT. ¿Hay preocupación en las empresas por la seguridad propia o por el uso que los empleados hagan de Internet y del correo?

Javier Muñoz Pereira. Como director de *iabogado.com* nos presentamos en la "Mundo Internet" hace un par de años. Desde la plataforma de nuestro portal ofrecemos servicios legales al ciudadano, guías legales gratuitas de derecho práctico que ofrecemos al usuario. Y tenemos



CONTERTULIOS: De izquierda a derecha Bernardo González Palacios, Juan Antonio Ciruelo, Javier Muñoz Pereira y Rubén Martínez Manzano

un servicio de contratación de servicios de abogacía muy innovador y muy económico. Además, nos movemos en la plataforma de Internet, asesoramos sobre esta materia a empresas y particulares. Fundamentalmente, la gran demanda de servicios legales ha aparecido con la nueva Ley de Comercio Electrónico. En torno a ello, hay ignorancia sobre sus aplicaciones, no ha habido todavía una gran sanción que cree jurisprudencia. Las empresas piden asesoramiento previo de cuestiones de privacidad, responsabilidad y adaptar sus páginas a la normativa en vigor y a la ley de Protección de Datos.

Juan Antonio Ciruelo. Mi responsabilidad en seguridad de Bolsa de Madrid en el área de Comunicacio-

nes, me ha hecho estar poco tiempo "ocupado" en el área de Seguridad Informática, porque lo que se dice "preocupados", siempre hemos estado, pero hasta que las empresas no se han sensibilizado, no hemos podido ocuparnos de ello. La mía no es una empresa con mucha actividad en el mundo de internet, aparte del Portal institucional. En los comienzos dábamos acceso poco a poco a los empleados a Internet, ahora lo tienen todos. A día de hoy, todo el mundo necesita Internet en mayor o menor medida, otra cosa son los filtros que se pongan para accesos a diversos sitios.

BIT. ¿Cómo consideráis el acceso a Internet, es un derecho del empleado, como un teléfono?

Rubén Martínez Manzano. Hace seis años, los empleados de algunas empresas consideraban el acceso a Internet como un esfuerzo adicional que debía ser remunerado. Eso ha cambiado. Por ejemplo, nuestra empresa tiene un componente fuertemente tecnológico, trabajamos con la red continuamente y es un medio para trabajar, obtener información, acceder a los contactos, clientes, compañeros y demás. Ahora, el buen uso es de sentido común, todo el mundo sabe lo que es abusar.

Pensamos que la mejor manera de disuadir a los empleados de un mal uso es la autoregulación. Se pueden poner filtros, pero normalmente, basta con mostrar al que se ha excedido en el gasto que se controla y ➔

se conoce ese exceso. No es diferente del uso de otros recursos, como el teléfono móvil. Se confía en que trabajes, pero se te hará notar si el uso que haces de los recursos de la empresa es excesivo (por ejemplo, repercute en una baja productividad, o dificulta el trabajo de los demás al abusarse de un recurso común, o tiene un coste económico ostensiblemente superior al promedio, todo ello sin justificación legítima). Hay formas indirectas de detectar estas situaciones sin invadir la intimidad de los trabajadores.

Javier Muñoz Pereira. Legalmente, vemos que la empresa tiene la facultad para poner los medios que considere convenientes. Se pueden poner normas de uso, es la empresa la que decide qué herramientas se necesitan: si tienen acceso a noticias, a conversaciones de empresa, a documentación.

En cuanto a qué es violación de correspondencia o faltar al derecho de privacidad, ahí entramos en un terreno difícil. El documento de la UE, sobre Vigilancia de las Comunicaciones Electrónicas en el Mundo del trabajo, es un poco ambiguo. Dice que aplicar la prohibición del uso de Internet es imposible e irreal. Es imposible definir lo que es trabajo y lo que es entretenimiento en empresas muy implicadas con las nuevas tecnologías. Se recomienda la autorregulación, el establecimiento de normas en las empresas, anexos en los contratos de trabajos sobre uso racional y de buena fe del correo electrónico y la navegación por internet. Porque es importante distinguir entre los dos conceptos: correo y navegación.

BIT. En este debate entre lo público y lo privado ¿qué método se puede emplear? En diversas empresas hay dos cuentas, una pública y otra privada ...

Juan Antonio Ciruelo. En nuestro caso no es así, sólo hay una. Si un usuario consume un ancho de banda excesivo se le da un toque de atención porque se confía en que se autorregule. Hecho en falta, a nivel de empresa, un código deontológico, que todo usuario debería conocer. Nadie va a prohibir que mande un correo privado pero hay que evitar que se colapse el uso normal de la empresa por un consumo de ancho de banda excesivo sin justificación.

Rubén Martínez Manzano. Tampoco se puede prever todo; la proliferación de nuevas herramientas *peer to peer* que pueden funcionar en cualquier puerto (incluidos los de servicios comunes como el web) y en muchos casos con anonimato en la red, hace que la regulación siempre vaya por detrás de las posibilidades que existen. Donde sí se puede incidir es en aspectos generales como el uso del tiempo del empleado, porque si está metido en un *chat* o entrando en páginas ajenas al trabajo, está desperdiciando su tiempo y por tanto su productividad decae. Lo mismo con el consumo de ancho de banda. Por eso, debe existir alguna norma sobre lo que podemos y lo que no podemos hacer.

Por nuestra experiencia una cosa es lo que se puede exigir por ley y otro lo que nos conviene como empresa. Si se pone difícil el acceso a internet, a lo mejor se impide trabajar con comodidad, y por otro lado hace falta que haya empleados dedicados a mantener la intranet y controlarla. También prohibir el uso de herramientas como el *google* impide encontrar informaciones que no se habían considerado, o relacionar ciertos temas. No siempre entrar en el *google* va a ser para perder el tiempo.

BIT. ¿Qué regulan los contratos ahora, hay vigilancia sobre el correo del empleado?

Javier Muñoz Pereira. Más que un anexo al contrato laboral lo que se hace es un protocolo general. Advertimos a nuestros clientes de que la vigilancia secreta de las telecomunicaciones está expresamente prohibida por la legislación de protección a la intimidad y sobre todo por el código penal que prohíbe directa, clara y contundentemente vigilar el correo privado de las personas con penas gravísimas.

BIT. Los correos de la Administración son considerados como públicos, cuando el escándalo de Gescartera apareció reflejada una serie de correos entre la Comisión Nacional del Correo de Valores y Gescartera. ¿Debe ser así?

Juan Antonio Ciruelo. Si el juez lo ha pedido será porque son públicos y el caso era grave, pero siempre habrá que respetar el derecho a la intimidad del correo privado.

Javier Muñoz Pereira. En una entidad bancaria despidieron a un trabajador con pruebas de correos enviados por el trabajador y recibidos por él y se le acusaba de usar el correo y navegar para fines privados. Pero se anularon las pruebas de la empresa por violación de la intimidad del trabajador, protegida por la Constitución, así como la identidad del interlocutor, que también está protegida. El juez anula las pruebas y declara improcedente el despido. Pero el secreto de las telecomunicaciones no opera en la navegación, porque usaba una herramienta de empresa para navegar por donde no era ámbito laboral.

Entonces, hace falta transparencia por parte de la empresa. Los trabajadores deben conocer los protocolos en lo privado y lo público. Y además, estudiar, cómo debe la empresa velar sus intereses porque tiene derecho y deber de protegerse

frente a responsabilidades ante terceros. Si un empleado envía un correo no solicitado a un cliente, según la nueva ley, la empresa puede incurrir en responsabilidades gravísimas. El correo es una salida al exterior de la imagen de la empresa que puede y debe protegerse.

BIT. En cuanto a la navegación, el acceso desde la oficina a páginas de deportes, compras, pornografía ¿Qué políticas consideráis convenientes?

Rubén Martínez Manzano. Hay una zona evidentemente aceptable, otra que no lo es y otra "gris" en la que es difícil de definir si se permite el acceso o no. A veces conviene permitir el acceso a una compra o un pago de banco, antes de que el empleado salga a la calle y pierda más tiempo. Son medidas indirectas como la productividad las que hay que valorar. La legislación va por detrás, es muy vaga y cuando no lo es habla de protocolos muy establecidos como el correo, pero es que luego está el chat, el edonkey, etc...

Juan Antonio Ciruelo. Siempre se ha leído el periódico en la oficina, solo que ahora se hace vía Red. En realidad, a la empresa, siempre que no se abuse, le interesa porque es menor el tiempo que se pierde, dentro de lo que es razonable, como hacer una llamada a casa o alguna cosa así. Lo importante es que no haya abusos.

BIT. Técnicamente ¿tenemos mecanismos que limiten de verdad el uso del chat o de otros componentes, o existe siempre una forma de re direccionarse para conseguirlo aunque te cierren el paso?

Juan Antonio Ciruelo. Los hay, están centrados en bases de datos que



Rubén Martínez Manzano: “La mejor manera de disuadir a los empleados de un mal uso es la autoregulación y la flexibilidad”

puedes aplicar, pero son muy caros y hay que dedicar personas a mantenerlos, lo que los hace doblemente caros.

Rubén Martínez Manzano. Los filtros requieren mucha dedicación por parte de la empresa, además puedes interferir en sitios que no debes, hay zonas muy dudosas como información general, hay que ir afinándolo constantemente. Su efectividad es relativa, se le puede poner muy difícil a quien quiera saltárselo, pero al fi-

Javier Muñoz: “Advertimos a nuestros clientes de que la legislación prohíbe vigilar el correo privado con penas gravísimas”

nal puede encontrar un medio. Lo que sí es cierto es que quien se busca la vida para saltarse un filtro ya no puede alegar desconocimiento de que está haciendo algo inadecuado. En ese sentido pueden ser efectivos.

Javier Muñoz Pereira. Es mejor prevenir con conocimiento de los empleados, antes que instalar sistemas de detección, desde el punto de vista legal. El trabajador tiene que saber si la navegación no está protegida por el derecho a la intimidad →

o el secreto de las comunicaciones. La empresa debe y puede vigilar el buen uso de las herramientas de trabajo y el trabajador, como en cualquier contrato, debe de estar al tanto. Que se cree mal clima, es poco práctico, que sea irrealizable es también algo a considerar. En la práctica está habiendo sentencias de todos los colores, según lo considere el juez. El derecho no es matemático y está sometido a la interpretación de los jueces. Los despidos que se han producido son por motivos muy claros, como accesos a páginas de pornografía u ocio. Hay otras, de información general o sectorial, bancos, incluso compras, que se permiten.

Rubén Martínez Manzano. Sin mirar los correos individuales que protege el derecho a la intimidad, sí que puedes mostrar a los empleados el exceso de uso de ancho de banda, que limita la capacidad de trabajo de otros, lo que ocurre con descargas de música, por ejemplo. Y advertir que eso nos lleva a controlar el tráfico y a avisar a quien supera el uso medio del tráfico habitual. En cuanto al uso del tiempo puede medirse en relación con la consecución de objetivos profesionales o de negocio: el empleado que no usa Internet pero que echa cuatro horas en la cafetería es un problema mayor que el que hace un uso excesivo de Internet pero cumple con sus objetivos. Hay sitios que por su naturaleza son inmediatamente cuestionables, en cualquier caso, pero no es fácil mantener una lista de sitios "prohibidos". Normalmente si se descubren suele ser de forma fortuita.

Juan Antonio Ciruelo. El usuario, si se siente observado, se controla. No es necesario llegar a implantar una vigilancia, que puede ser ilegal en algún caso, solamente se advierte de que el uso desmedido se conoce.



Juan Antonio Ciruelo:
“Echo en falta, a nivel de empresa, un código deontológico, que todo usuario debería conocer”

Javier Muñoz Pereira. Lo que parece recomendable en esta línea de mejor prevenir que sancionar, existen ventanas emergentes que avisan al empleado de que entra en zona no permitida en la empresa.

Rubén Martínez Manzano. Pero tener la lista de los sitios prohibidos es imposible y en muchos casos se

te introducen en el ordenador sin darles permiso. Puedes prever ciertos accesos, añadir todo lo que va apareciendo, pero cada día nacen más.

BIT. ¿Qué destacaríais de la conversación?

Rubén Martínez Manzano. Creo que estamos todos de acuerdo en que la solución pasa por la auto regulación y que es el mejor sistema para empresa y trabajadores. Lo que añadiría es algún tipo de herramientas que guíen al empleado, que conozca cuáles son las normas de buen uso, y que sepa que la empresa monitoriza, pero no vigila el uso de Internet.

Deben usarse criterios objetivos para que no sea una fuente de problemas internos.

Juan Antonio Ciruelo. Al final, todos los empleados saben lo que está bien. No es un problema frecuente y puede solucionarse en la mayoría de los casos con el auto control que aplican los protocolos. Pero las normas deben ser conocidas por los empleados, limitando la sensación de esa especie de Gran Hermano en la empresa con un principio de proporcionalidad.

Javier Muñoz Pereira. Conviene desde luego que las empresas creen un protocolo de acceso y que los empleados sepan las normas, que haya transparencia. El principio de finalidad es básico, que se sepa que se usa para beneficio de la empresa. Además, está la defensa de la empresa frente a la responsabilidad ante terceros, que coincide con el principio de seguridad. La Administración debe cerrar los vacíos legales, hay una moción del Senado en ese sentido, porque los conflictos aumentan y no hay una idea clara del espacio en que moverse legalmente.