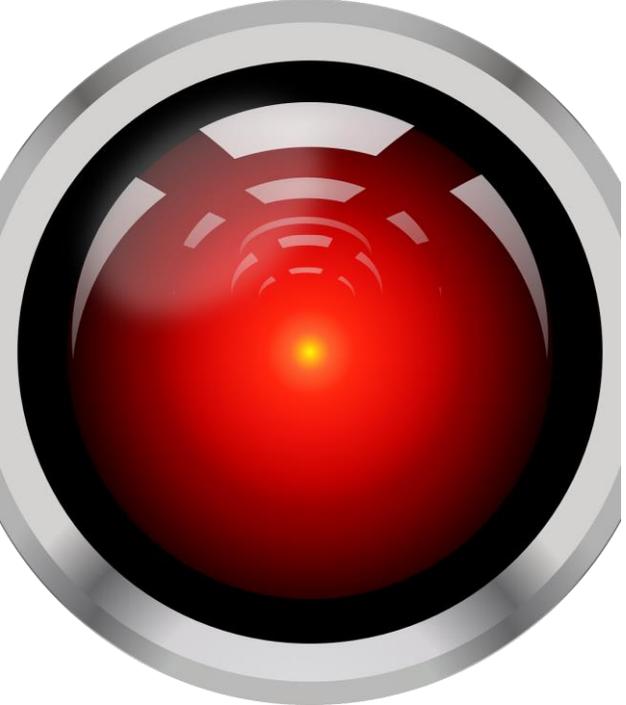




# Novedades en materia de protección de datos de clientes y trabajadores

Ana B. Muñoz ([anabelen.munoz@uc3m.es](mailto:anabelen.munoz@uc3m.es))

Profesora Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Carlos III de Madrid



terstock.com • 1103731769



www.shutterstock.com • 1003731769



2019-2022

<https://www.elforodelabos.es/author/anabmunoz>

Afectados	2019	2020	2021	2022
Clientes	34,68%	32,25%	23,78%	42,23%
Personas empleadas	19,36%	26,47%	38,32%	21,15%
Total	54,04%	58,72%	62,1%	63,38%

Fuente: AEPD. Afectados por brechas de seguridad

De los registros de las brechas de seguridad se extrae un dato revelador: el 42,23% de los sujetos afectados por estas violaciones son los clientes de las empresas.



Lo que confirma la tesis según la cual la información de los clientes constituye un valor a preservar por parte de las empresas.



**BRECHAS DE SEGURIDAD**



¿Pueden las empresas o sus empleados publicar datos de carácter personal de los clientes?

---

- En una reciente STS de 15.2.2022 (Rº 7359/2020) se comunicaron los datos de un grupo de clientes a otro cliente.
- Parece claro que eran datos de carácter personal al referirse al nombre y apellidos, datos económicos, de domiciliación bancaria y firma y permitir la identificación de las personas.
- La AEPD impuso a la empresa la sanción de 40.001 €.



## ¿Pueden las empresas o sus empleados publicar datos de carácter personal de los clientes?

---

- Se concluye que la empresa responde también por la actuación de sus empleados y no puede excusarse en su actuación diligente, separadamente de la actuación de sus trabajadores.
- Parece importante advertir que la obligación de seguridad de la empresa es de medios y no de resultado. Las empresas tienen el deber de adoptar los medios técnicos y organizativos, así como desplegar una actividad diligente en su implantación y utilización que tienda a conseguir el resultado esperado con medios que razonablemente puedan calificarse de idóneos y suficientes para su consecución, por ello se las denomina obligaciones «de diligencia» o «de comportamiento».
- Igualmente, el deber de las empresas debe actualizarse a medida que evolucione la técnica y también han de vigilar su correcto cumplimiento por parte de las personas trabajadoras.

Despido por  
pérdida de  
expedientes  
de trabajo (en  
el autobús)

- La empleada sacó del lugar de trabajo varios expedientes para trabajar en casa, dejándolos olvidados en un autobús.
- La empresa despide a la trabajadora [STSJ Madrid 2.6.2022, R<sup>o</sup> 296/2022]



# Reutilización de cuentas de correo

---

- La empleada fue contratada para sustituir a la tutora de unos cursos que imparte una entidad formativa.
- Para desarrollar esta actividad le facilitaron una cuenta de correo electrónico corporativa.
- Al acceder a ella se percató de que la cuenta de email no era suya, sino que era la cuenta de correo de la persona a la que sustituía.
- La trabajadora manifiesta que a través de la cuenta asignada podía acceder a todos los correos remitidos y recibidos por la anterior trabajadora, constando entre ellos los datos tributarios y de facturación a terceros con todos sus datos personales, teléfonos dirección, cuenta bancaria [**Expediente N.º: EXP202102806**]



## Reutilización de cuentas de correo

---

- De las actuaciones practicadas consta la existencia de indicios razonables y suficientes de que las medidas de seguridad, tanto de índole técnica como organizativas, con las que contaba la empresa en relación con los datos que sometía a tratamiento, no eran adecuadas en el momento de producirse la brecha de seguridad.
- Se impone multa de 3.000 € por infracción del artículo 5.1 f) del RGPD, respecto a la vulneración del principio de confidencialidad y de 2.000 € por infracción del artículo 32 RGPD, respecto a la seguridad del tratamiento de los datos personales.

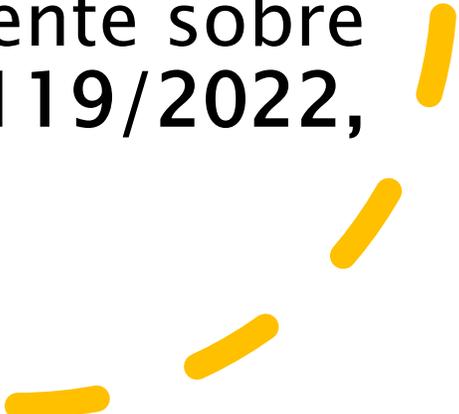
# Entrevista de empleo sin datos de la empresa

- Candidato que envía el CV en respuesta a un anuncio de un puesto de trabajo y recibe una llamada de una persona quien le cita para una entrevista en Alcobendas.
- Ni en el anuncio, ni durante la llamada se me informó del nombre de la empresa ni se me ofreció ningún dato identificativo
- La única manera de saber qué empresa fue la que me entrevistó, fue gracias a algunas pegatinas con el logotipo de la empresa que había dentro de la oficina. La web corporativa de esta empresa tampoco consta ninguna información relativa al RGPD ni a la política de privacidad. Tampoco se identifica a la empresa titular de la web” [Procedimiento N°: PS/00047/2022 (EXP202105309)]

# Entrevista de empleo sin datos de la empresa

- Se concluye que antes de que el usuario facilite sus datos personales y dé su consentimiento al tratamiento de estos, se le debe facilitar un acceso simple y directo a la “Política de Privacidad” de la web.
- El hecho de que el responsable de la página web proporcione, en la “Política de Privacidad”, por una parte, de información en un idioma no oficial en España, y por otro, de información insuficiente, careciendo, por ejemplo, de la identidad y los datos de contacto del responsable; los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso; los destinatarios de los datos personales y de la información necesaria para ejercitar los derechos que asisten a los usuarios, cómo y dónde ejercitarlos, puede ser constitutivo de una infracción al artículo 13 del RGPD.
- Sanción: 10.000 € + subsanar los incumplimientos identificados.

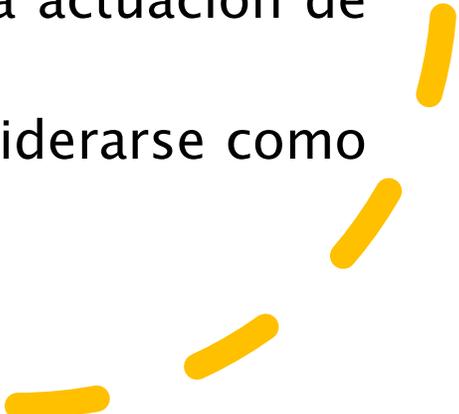
Videovigilancia  
“no informada”:  
línea regresiva

- No consta que los trabajadores hubieran recibido la información previa y expresa de la instalación de las cámaras y de su eventual uso con fines disciplinarios. No obstante, la instalación del sistema de videovigilancia estaba advertida en un lugar visible de la empresa, mediante un distintivo que se ajustaba a la normativa vigente sobre protección de datos [STC 119/2022, 29 septiembre]
- 

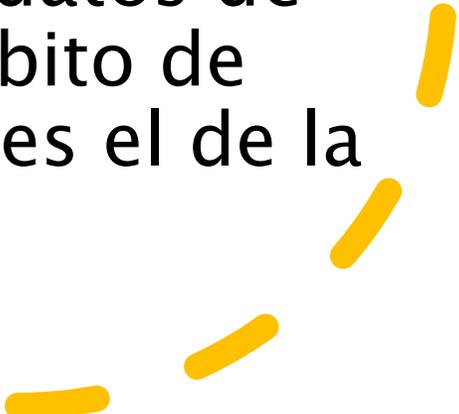
## Videovigilancia no informada: línea regresiva

- La existencia de carteles informativos sobre la instalación del sistema de videovigilancia era suficiente
- Con ello, no se quiere excluir la responsabilidad de la empresa en el incumplimiento de su deber de información, pero de ese dato no se puede deducir la invalidez de la utilización de esas imágenes en los casos de conducta ilícita flagrante, porque la mayor o menor flagrancia de la conducta no depende de la existencia o no de un hecho acreditado con anterioridad a través de esa misma medida.

## Juicio de proporcionalidad ampliado

- i) La medida estaba **justificada**, porque concurrían sospechas indiciarias suficientes de una conducta irregular del trabajador —ya descrita— que debía ser verificada.
  - (ii) La medida puede considerarse como **idónea** para la finalidad pretendida, que no era otra que la constatación de la eventual ilicitud de la conducta, lo que fue confirmado precisamente mediante el visionado de las imágenes.
  - (iii) La medida era **necesaria**, ya que no parece que pudiera adoptarse ninguna otra menos invasiva e igualmente eficaz para acreditar la infracción laboral. Cualquier otra medida habría advertido al trabajador, haciendo entonces inútil la actuación de la empresa.
  - (iv) Finalmente, la medida puede considerarse como **proporcionada**.
- 

## Voto particular (5 Magistrados)

- “(...) La jurisprudencia constitucional no ha respondido en este caso a la altura de las circunstancias históricas en que se encuentra el desarrollo del derecho a la protección de datos de carácter personal frente al desafío de la vertiginosa evolución de las tecnologías del control personal, dejando desatendida la tutela del derecho a la protección de datos de carácter personal en un ámbito de especial sensibilidad como es el de la relaciones de trabajo”.
- 

# Cautelas con la voz

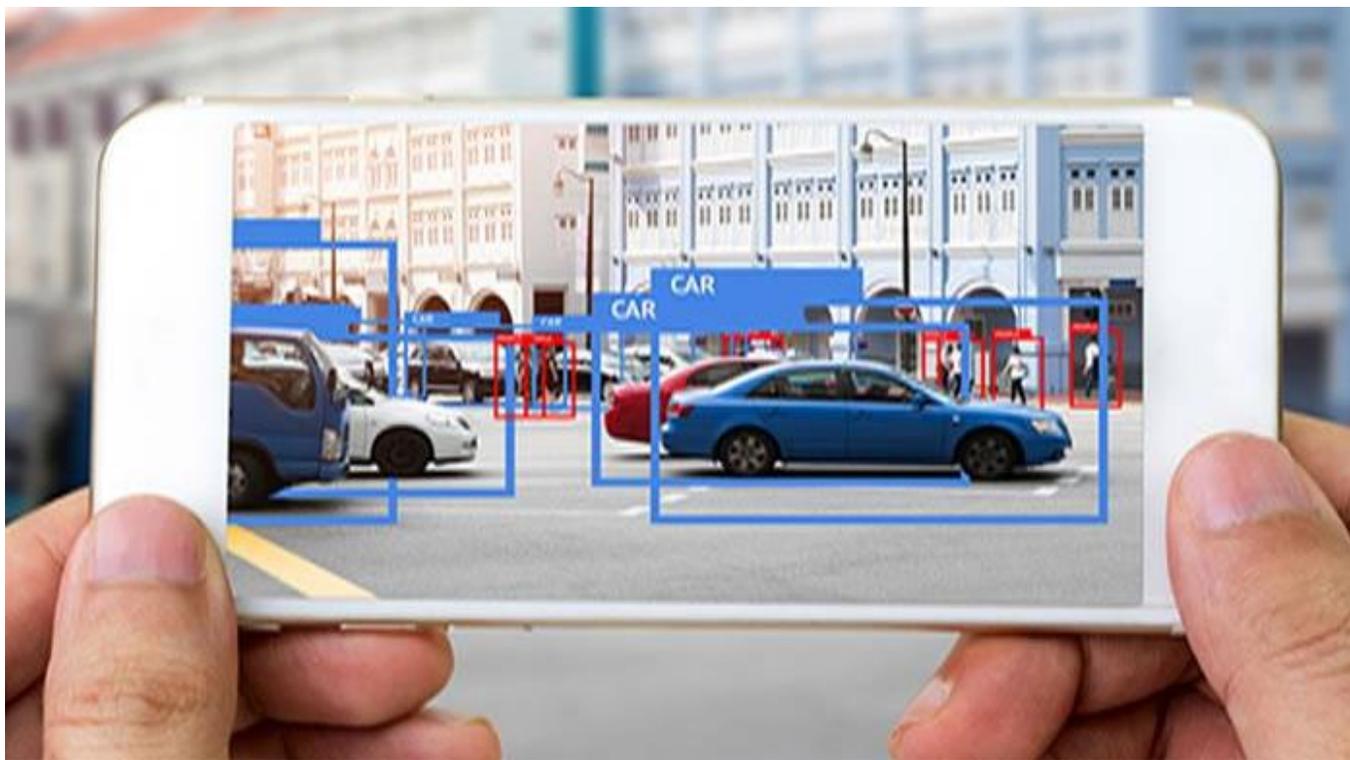
- Despido disciplinario motivado por una *“caída del rendimiento laboral”* y *“un mal uso de la maquinaria”*,
- El despido se fundamenta a partir del acceso al contenido de grabaciones de voz procedentes del sistema de videovigilancia con el que cuenta su centro de trabajo, extremo, la grabación de audio por parte de dicho sistema, del que no fue informada la empleada.
- Se detalla que esas grabaciones corresponden a una conversación mantenida con un familiar, la cual tuvo lugar dentro del local y fuera del horario laboral; y otra que mantuvo con una cliente al día siguiente, a la que comentó que una de las máquinas le impedía elaborar bien los trabajos [**Expediente de la AEPD N.º: EXP202203617**]

# Cautelas con la voz

- Se entiende desproporcionada la captación de la voz tanto del trabajador como de clientes de la trabajadora para la función de videovigilancia pretendida, para el control del cumplimiento por la trabajadora de sus obligaciones y deberes laborales.
- Se tiene en cuenta que la grabación de voz supone una mayor intromisión en la intimidad.
- En nada afecta a esta conclusión el hecho de que la empresa aceptara como improcedente el despido de la empleada, sin hacer valer la repetida grabación.
- Se considera, por tanto, que la parte empresa realizó tratamientos de datos sin disponer de base legítima, en contra de lo establecido en el artículo 6 del RGPD, lo que supone la comisión de una infracción tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, que dispone lo siguiente:
- Se impone multa de 6.000 € por la Infracción del artículo 6 del RGPD y se requiere al responsable para que acredite haber procedido a suprimir la captación de sonidos por el sistema de videovigilancia objeto de las actuaciones.

# Nuestros teléfonos tienen cámara con IA

---





Algunos call-centers usan una herramienta basada en inteligencia artificial llamada **Cogito**, que no solo registra las horas o la actividad, sino que también indica a los trabajadores qué hacer en tiempo real.

El reconocimiento de sonrisas llega a la oficina de Canon en China: es la tecnología que te deja entrar e imprimir documentos



A dark grey Amazon Prime Lifestyle van is parked on a city street. The van features the Amazon logo and the text 'LIFESTYLE prime' on its side. In the background, there are modern buildings and trees. A person's arm is visible on the left side of the frame.

AMAZON UTILIZARÁ  
CÁMARAS CON INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL PARA  
MONITOREAR A SUS  
REPARTIDORES

**Fujitsu** está desarrollando un sistema de reconocimiento facial que puede detectar micro cambios en los movimientos musculares en la expresión facial de una persona (boca tensa, la atención) que indica su nivel de concentración.

La compañía afirma que ha alcanzado una tasa de precisión del 85% después de un estudio de 650 personas en los EE.UU., China y Japón.

emotion research lab and maps



# Emotion Research Lab

4,7 ★★★★★ 3 reseñas  
Empresa de software

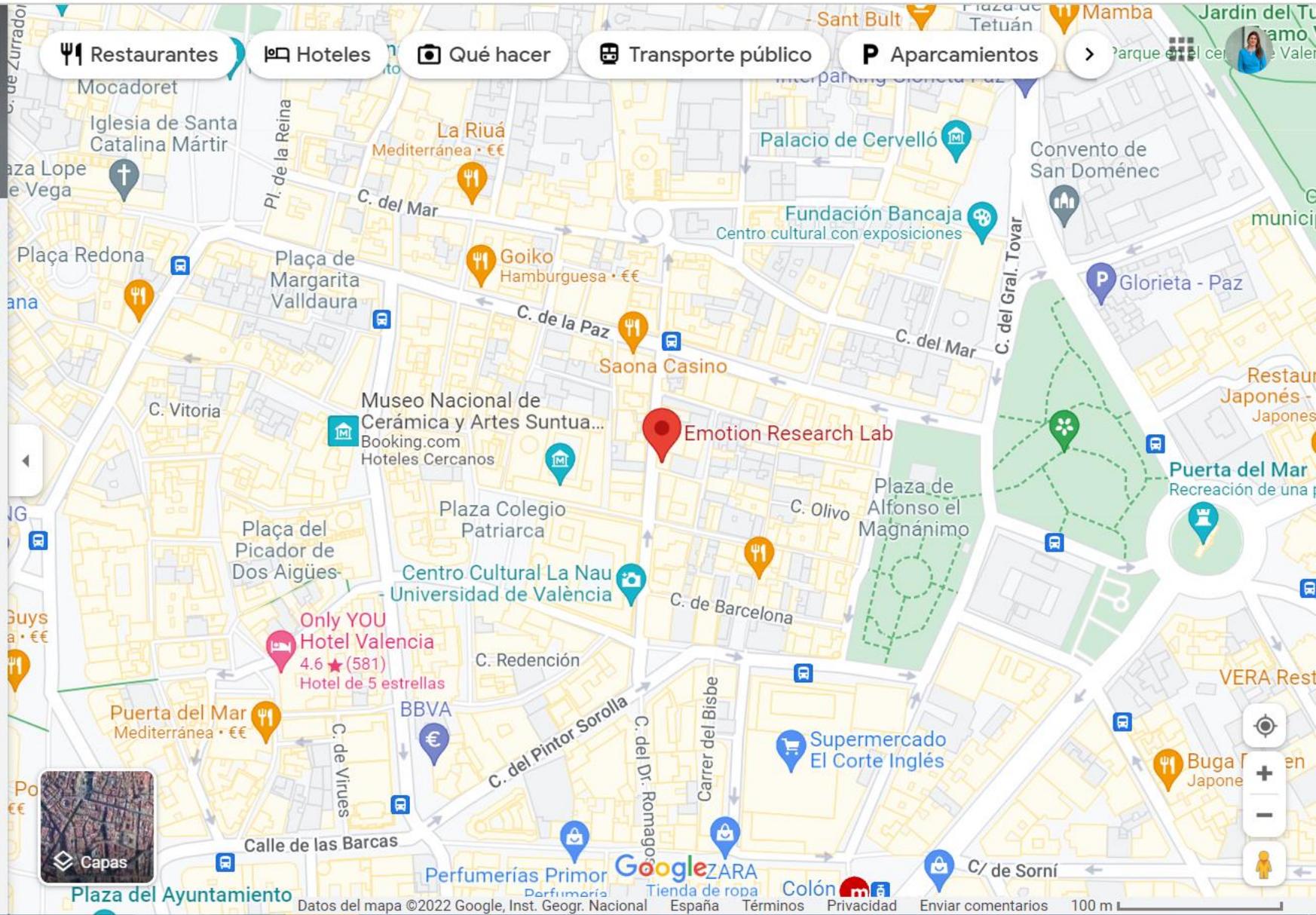
- Cómo llegar
- Guardar
- Cercano
- Enviar al teléfono
- Compartir

C/ de les Comèdies, 17, puerta 2, 46002 Valencia

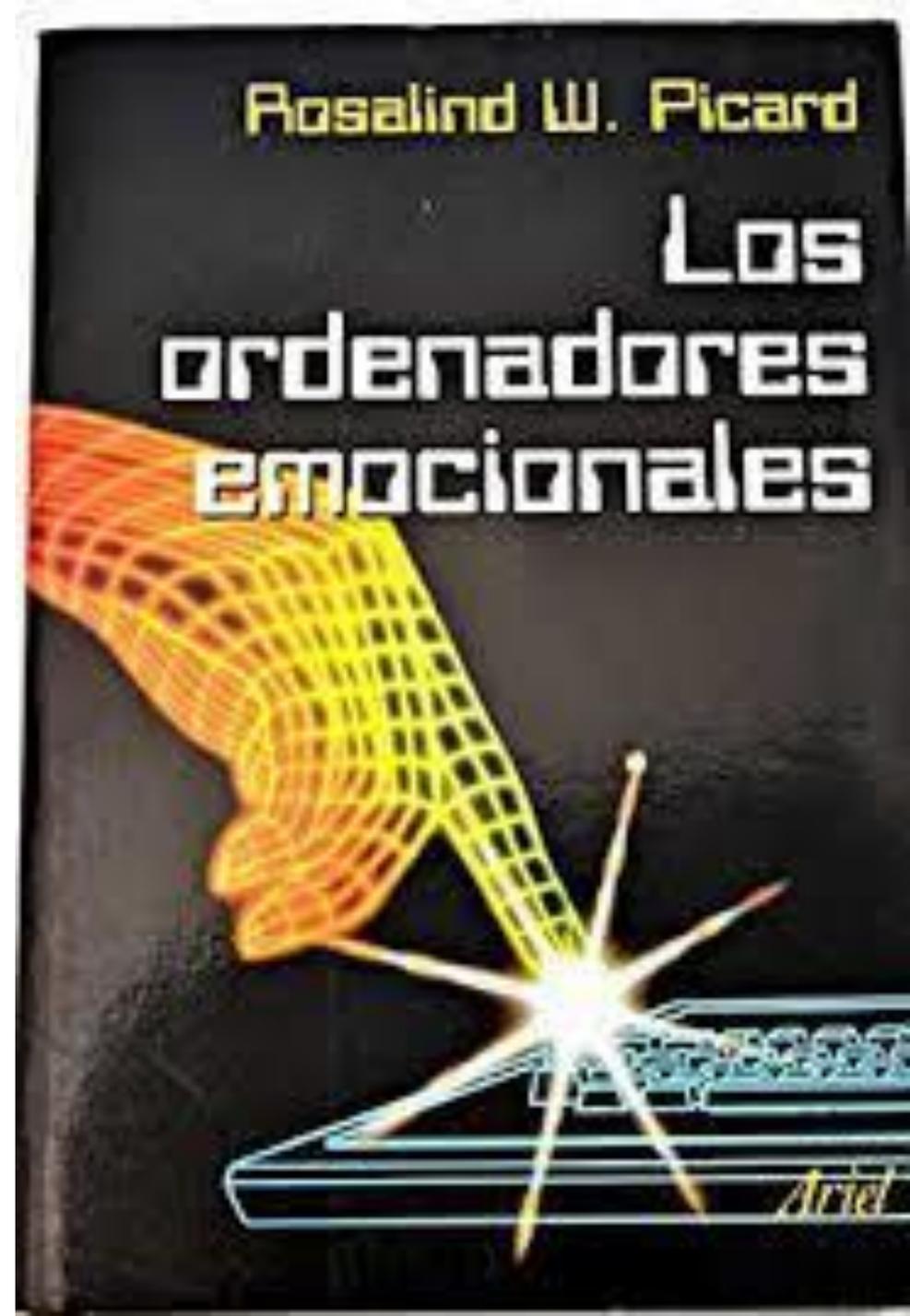
Cerrado · Apertura: 9:00 (jue)

961 58 90 81

F.IFH+23 Valencia



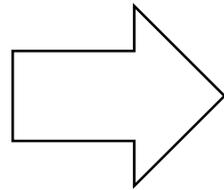
- Grupo de investigación sobre la computación afectiva en MIT.
- Ordenadores con habilidades de inteligencia emocional.
- Emoción, atención y motivación.



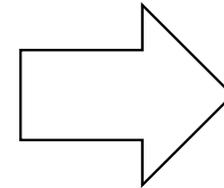
# Evolución vertiginosa de los datos biométricos



DATOS BIOMÉTRICOS  
ESTÁTICOS



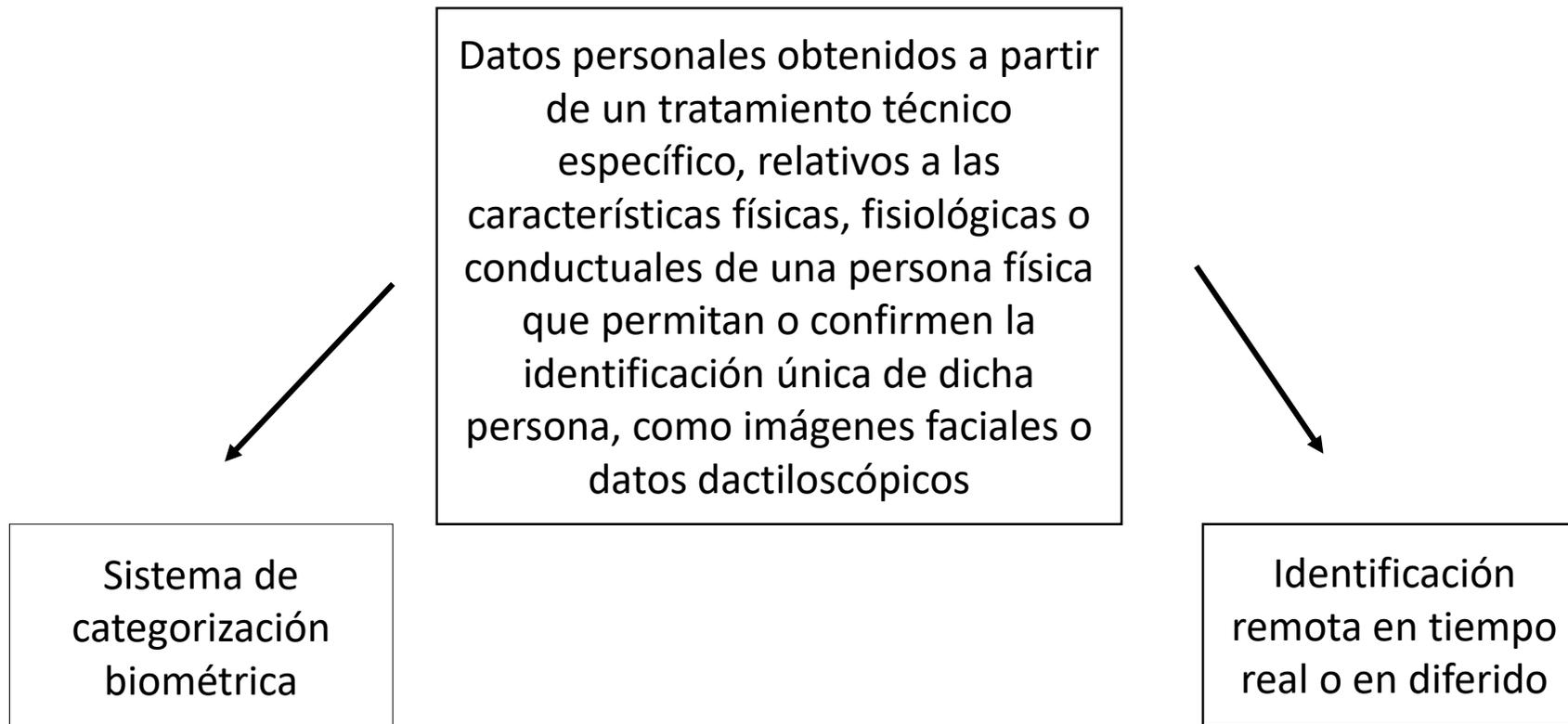
DATOS BIOMÉTRICOS  
DINÁMICOS



EMOCIONES

# Iniciativas europeas (2021)

- «**Sistema de reconocimiento de emociones**»: un sistema de IA destinado a detectar o deducir las emociones o las intenciones de personas físicas a partir de sus datos biométricos.



## Iniciativas europeas (2021)

- **Datos biométricos** se asimilan a datos de salud en los niveles de protección del RGPD.
- **Emociones:** miedo, la ira, el asco, la tristeza, la alegría, la admiración, el interés, el aburrimiento, la nostalgia, el resentimiento, la culpa, el orgullo, la sorpresa, la vergüenza, la envidia, el amor, el odio.

*¿Niveles de cansancio?*

*¿Estados de ánimo?*

*¿Sentimientos? “Los sentimientos son el poso que dejan las emociones”*

La IA no te  
robará tu  
trabajo sino  
tus emoción

¿Tienen las emociones del trabajador un  
valor para las empresas?

- Hay pruebas fehacientes de que de los datos biométricos pueden obtenerse de forma directa o indirecta **datos relativos a la salud** y al origen y al origen de las personas, así como informaciones relativas, entre otros, a algunos aspectos de la identidad sexual.

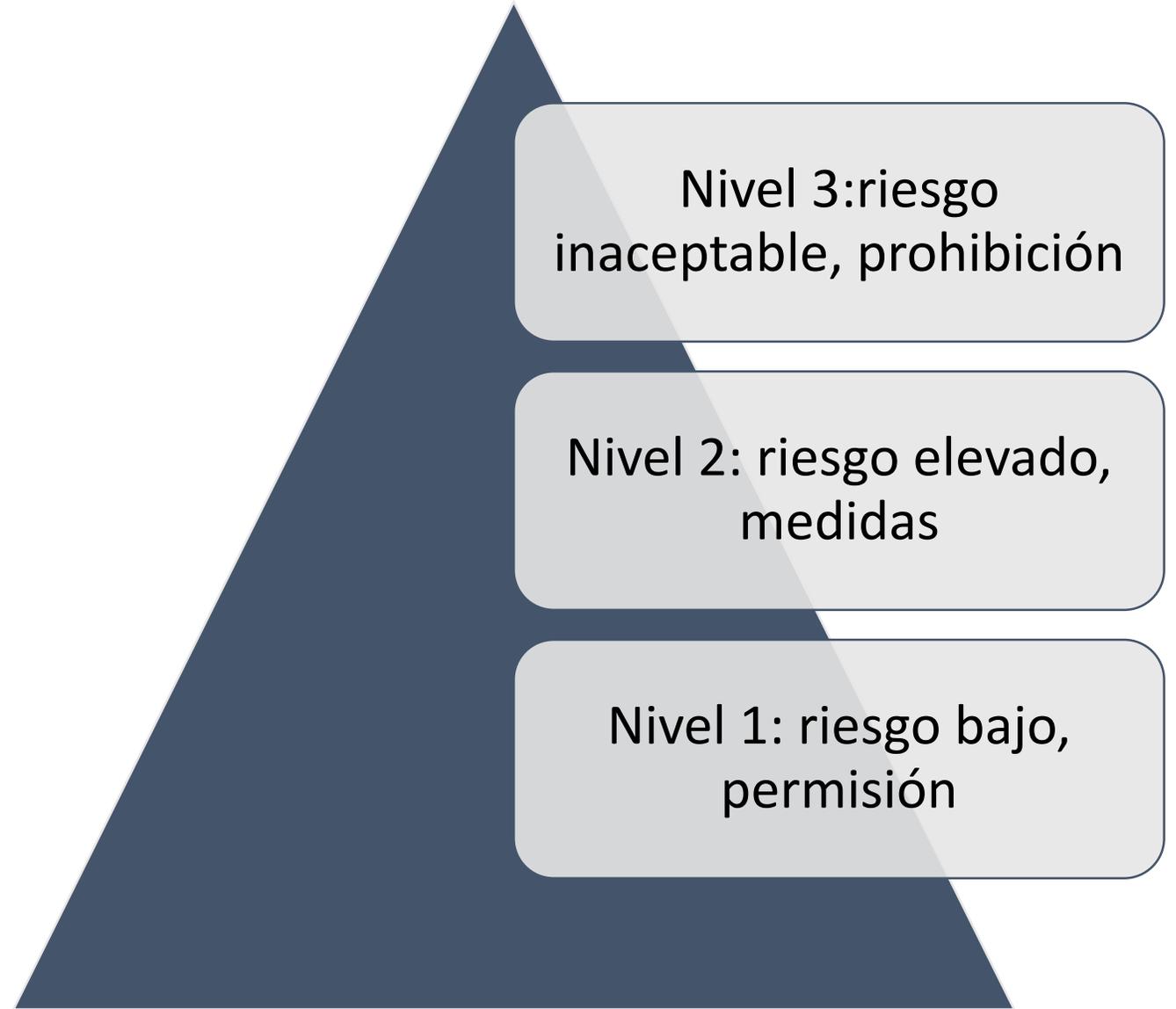


- El CEPD y el SEPD consideran que el uso de la IA para **inferir emociones de una persona física es muy indeseable y deberá prohibirse**, excepto en determinados casos de uso bien especificados, a saber, con fines de salud o investigación (por ejemplo, pacientes para quienes el reconocimiento emocional es importante), siempre con las salvaguardias adecuadas y, por supuesto, con sujeción a todas las demás condiciones y límites de protección de datos, incluida la limitación de la finalidad **[CEPD-SEPD Dictamen conjunto 5/2021 sobre Ley de Inteligencia Artificial, 18.6.2021]**



European Data Protection Board

# Pirámide del riesgo emocional de la persona trabajadora



# Tipología

1. Los sistemas de reconocimiento de emociones de naturaleza menos invasiva

2. Los sistemas de reconocimiento de emociones basados en los datos biométricos

- Los supuestos prohibidos.
- Los supuestos permitidos.



- **Grupo de trabajo P7014 Standard for Ethical considerations in Emulated Empathy in Autonomous and Intelligent Systems** que se encuentra en fase de experimentación y que se prevé se realice la primera fase de publicación en diciembre de 2022.
- Este estándar pretende definir un modelo de consideraciones y prácticas éticas en el diseño, creación y uso de tecnología empática, incorporando sistemas que tienen la capacidad de identificar, cuantificar, responder o simular estados afectivos, como emociones y estados cognitivos.

# ! Primeros casos

- Resolución de la Agencia Húngara de Protección de Datos 8 febrero 2022: un banco durante 45 días utilizó un software de procesamiento de señales de voz basado en inteligencia artificial.
- El software analizaba y evaluaba los **estados emocionales de los clientes y empleados**.
- La finalidad de esta tecnología fue gestionar las quejas de los clientes, controlar la calidad de las llamadas y del trabajo y aumentar la eficiencia de los empleados.



# ! Primeros casos

- No cumplen los requisitos para ser datos biométricos.
- Son dudosas las posibilidades reales de las personas trabajadoras para oponerse a este tratamiento si tenemos en cuenta la subordinación. Colectivos más vulnerables que dependen de decisiones de los clientes.



# ! Primeros casos

- No se proporcionó información a los afectados en relación con el análisis de voz por parte de IA o el propósito de dicho procesamiento y, por lo tanto, no hubo derecho a oponerse al tratamiento realizado.
- El banco no había considerado adecuadamente los intereses en juego.
- Multa de 670.000 € y le obligó a suspender el análisis de emociones (arts. 12, 24 y 25 RGPD).





# BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO



Núm. 233

Miércoles 29 de septiembre de 2021

Sec. I. Pág. 119341



## I. DISPOSICIONES GENERALES

### JEFATURA DEL ESTADO

**15767** Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales.

FELIPE VI  
REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.  
Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

#### PREÁMBULO

I

Las tecnologías de la información y la comunicación han tenido la virtualidad de transformar, en todo el mundo, las relaciones sociales, los hábitos de consumo y, con ello, han generado oportunidades de nuevas formas de negocio que giran, entre otros

## Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores



Se introduce una nueva letra d) en el artículo 64.4 ET: «**d)** Ser informado por la empresa de **los parámetros, reglas e instrucciones** en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones que pueden incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles.»

# Yolanda Díaz presenta la herramienta pionera que permitirá conocer el impacto de los algoritmos en las condiciones de trabajo



Trabajo y Economía Social - 10.6.2022

La vicepresidenta segunda del Gobierno y ministra de Trabajo y Economía Social, Yolanda Díaz, ha presentado, junto a las expertas y expertos que las han elaborado la Guía práctica y herramienta sobre la obligación empresarial de información sobre el uso de algoritmos en el ámbito laboral.

La Comisión de personas expertas sobre algoritmos en el ámbito laboral ha estado coordinada por Gemma Galdón y la integran Anna Ginès, Ana Belén Muñoz, Javier Sánchez y Adrián Todolí.

En el acto también han participado Virginia Eubanks, experta en el estudio de la relación entre tecnología y justicia social y Nick Srnicek, profesor de Economía digital en el King's College de Londres.



Acto de presentación de la guía sobre



# Transparencia algorítmica: la Guía y la herramienta

- El **propósito de la Guía** y la herramienta que la acompaña es reunir en un único documento las obligaciones y derechos existentes en materia de información algorítmica.
- Asimismo, se analizan las **obligaciones empresariales** de negociación del algoritmo, auditoría y evaluación de impacto.
- La Guía incluye una herramienta.



# Transparencia algorítmica: la Guía y la herramienta

- La Guía se aplica a cualquier uso de los algoritmos que haga la empresa en la medida que incida sobre los derechos laborales de las personas trabajadoras, si bien se destacan tres facultades empresariales por su especial proyección práctica:
  - 1) **Selección y contratación de personas**, mediante productos que integran todo el proceso en una única herramienta o en alguna de sus fases;
  - 2) **Monitorización y vigilancia en el ámbito laboral**, mediante sistemas de reconocimiento facial, tecnologías wearables, teléfonos inteligentes o el tratamiento de datos disponibles en redes sociales;
  - 3) **Dirección y gestión del trabajo**, mediante el uso de sistemas de decisión automatizada para la asignación de tareas, fijación de horarios, determinación del salario, control de la productividad, evaluación de rendimiento, promociones, despidos, etc.

# 3 niveles informativos

1. El uso de algoritmos o sistemas de inteligencia artificial para tomar decisiones automatizadas, incluyendo la elaboración de perfiles, identificando la tecnología utilizada y las decisiones de gestión de personas respecto de las que se utiliza tal tecnología.



2. La lógica y funcionamiento del algoritmo, incluyendo las variables y parámetros utilizados.



3. Las **consecuencias** que pueden derivarse de la decisión adoptada mediante el uso de algoritmos o sistemas de decisión automatizada.

# Papel transformador de la negociación colectiva

- Los Estados miembros podrán, a través de disposiciones legislativas o de convenios colectivos, establecer normas más específicas para garantizar la protección de los derechos y libertades en relación con el tratamiento de datos personales de los trabajadores en el ámbito laboral, en particular a efectos de contratación de personal, ejecución del contrato laboral, incluido el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la ley o por el convenio colectivo, gestión, planificación y organización del trabajo, igualdad y diversidad en el lugar de trabajo, salud y seguridad en el trabajo, protección de los bienes de empleados o clientes, así como a efectos del ejercicio y disfrute, individual o colectivo, de los derechos y prestaciones relacionados con el empleo y a efectos de la extinción de la relación laboral (artículo 88.1 RGPD).

# Papel transformador de la negociación colectiva

- Un ejemplo es el IV Convenio colectivo estatal de la industria, las nuevas tecnologías y los servicios del sector del metal (BOE 12 de enero de 2022), que regula de forma más exhaustiva las cuestiones que atañen al control de medios informáticos y videovigilancia.
- Se inicia recogiendo los principios generales de aplicación a este ámbito: *"El tratamiento de datos en las empresas se regirá por el principio de intervención mínima y proporcionalidad al fin pretendido, así como por las disposiciones comunes contenidas en este capítulo. Las personas que accedan a los datos personales de las personas trabajadoras deberán guardar el deber de secreto y confidencialidad respecto de la información a la que tuvieran acceso en el transcurso del desarrollo de su actividad", para luego poner de manifiesto que estas obligaciones subsisten después de finalizar sus relaciones con el titular de los datos o con la empresa"*
- Más adelante articula unas disposiciones de aplicación común y anuncia la creación de una comisión para la protección de datos personales para colaborar con el desarrollo de las obligaciones que regula.
- Incluso, de forma genérica, recomienda la elaboración y propuesta de acciones de formación y de sensibilización de las personas trabajadoras en relación con la protección de datos personales y derechos digitales.

# Conclusiones

---

En el escenario actual de transformación y uso masivo de datos, parece muy deseable que las empresas manifiesten su voluntad de cumplir la normativa de protección de datos sobre todo porque con ello se promueve que las personas empleadas también lo respeten.

# Conclusiones

---

Los datos de carácter personal de los clientes y personas empleadas deben procesarse con pleno respeto a **los principios de licitud, lealtad, transparencia, minimización, integridad, confidencialidad y limitación** por la finalidad y plazo de conservación, con base en las garantías de su protección desde el diseño y por defecto.

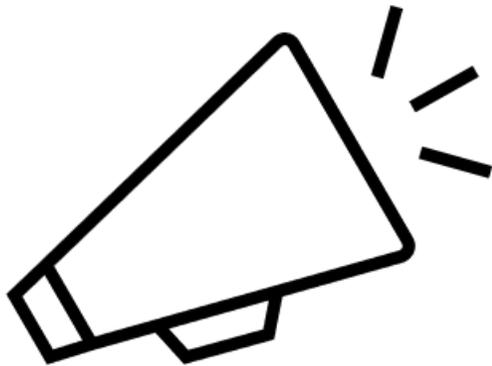
# Conclusiones

---

Parece importante que las empresas y entidades públicas establezcan **políticas claras y transparentes** relativas a la supervisión y control de la productividad del trabajador y el cumplimiento de sus obligaciones laborales, respetando su privacidad y su derecho a la intimidad e informando sobre cualquier aspecto relevante que determine la empresa en relación con el uso de la tecnología emergente en el ámbito laboral.

# Conclusiones

---



Si bien la LPRL se limita a proteger los datos de salud de las personas empleadas, cabe advertir que el uso de IA aplicado a los datos biométricos permiten inferir y procesar **datos de salud sin finalidad preventiva**

# Conclusiones

---

La **negociación colectiva** podría establecer que la videovigilancia no pueda utilizarse en combinación con otras tecnologías, como el reconocimiento facial, porque en tal caso el control resultaría desproporcionado respecto a las recomendaciones europeas y nacionales.

# Conclusiones

---

En definitiva, parece necesario establecer algunos frenos a la tecnología emergente y evitar el riesgo de fragmentación de los rasgos de la personalidad trabajadora y su reducción a bytes.

# MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

[anabelen.munoz@uc3m.es](mailto:anabelen.munoz@uc3m.es)

@MunozAnabelen

**uc3m** | Universidad **Carlos III** de Madrid