

# **PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL**

A CORUÑA | 16 DE JULIO DE 2024





## COPYRIGHT

El contenido de este documento se encuentra bajo copyright de Avansig S.L.

Este documento no puede ser reproducido ni total o parcialmente, ni depositado en un sistema de almacenamiento, ni transmitido de cualquier forma, ni por cualesquiera medios electrónicos, mecánicos, fotográficos, fotocopios o cualquier otro no explícitamente listado, sin el consentimiento previo y explícito de Avansig S.L. Así mismo, el contenido tampoco puede ser divulgado a ninguna persona u organización distinta de los destinatarios señalados en las listas de acceso interno y externo. Ninguna otra consideración sobre el copyright de este documento será aceptada.

## TÍTULO DEL DOCUMENTO

PROTOCOLO DESCONEXIÓN DIGITAL

## TIPO DE DOCUMENTO

Documento para gestión de las personas trabajadoras en materia de Responsabilidad Social Empresarial

## LISTA DE ACCESO

Acceso Interno:

Personal de Avansig S.L.

Acceso Externo:

-



# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1. MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>3. TELETRABAJO EN AVANSIG</b>	<b>6</b>
<b>4. SUPUESTOS DE INTERRUPCIÓN DEL DESCANSO DEL PERSONAL</b>	<b>7</b>
4.1. Trabajador - Trabajador	7
4.2. Cliente - Trabajador	7
4.3. Trabajador - Cliente	8
<b>5. ACCIONES A LLEVAR A CABO</b>	<b>9</b>
ACCIÓN 1	9
ACCIÓN 2	9
ACCIÓN 3	9
ACCIÓN 4	10
ACCIÓN 5	10
ACCIÓN 6	10
<b>6. ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b>	<b>11</b>
6.1. Desconexión digital y Prevención de Riesgos Laborales	12
<b>7. MEDIDAS A ADOPTAR PARA REVISIÓN</b>	<b>13</b>
<b>8. VIGENCIA</b>	<b>14</b>



# 1. MARCO NORMATIVO

Para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el *art. 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales*, se garantiza el descanso de los empleados y se reconoce expresamente su derecho a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral.

En Avansig hemos elaborado este protocolo de medidas en materia del ejercicio del derecho a la desconexión que implica expresamente la desconexión de los dispositivos digitales y a no estar obligados en ningún caso a responder emails, mensajes y llamadas profesionales fuera de su horario laboral, ni durante los permisos de cualquier tipo, días libres y/o vacaciones del empleado.

Las leyes en las que se basan este protocolo son:

- El *art. 88 de la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales)*, establece:
  - Los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.
  - Las modalidades de ejercicio de este derecho atenderán a la naturaleza y objeto de la relación laboral, potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar y se sujetarán a lo establecido en la negociación colectiva o, en su defecto, a lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores.
  - El empleador, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, elaborará una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.
- Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores).
- Ley de Teletrabajo (Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia).



## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este protocolo será de aplicación a todas las personas que trabajan en Avansig, independientemente de si desarrollan sus tareas de forma presencial o a distancia. De igual manera, tampoco influirá la forma contractual.

Los empleados de Avansig se comprometen al uso adecuado de los medios tecnológicos e informáticos puestos a disposición por la empresa evitando en la medida de lo posible su empleo fuera de la jornada de trabajo.



### 3. TELETRABAJO EN AVANSIG

De forma general, el **horario de trabajo de referencia** será el siguiente:

#### Jornada completa:

- Del 15 septiembre al 14 de junio. 40 horas semanales repartidas de la siguiente forma:
  - Lunes a jueves: de 9:00 a 14:30 y de 16:00 a 19:00
  - Viernes: de 9:00 a 15:00
- Del 15 de junio al 14 de septiembre: 35 horas semanales en horario de 8:00 a 15:00

#### Jornada parcial (5 horas):

- 25 horas semanales en horario de 9:00 a 14:00

A partir de este horario base, se establecen medidas de armonización de la vida laboral, personal y familia, basadas en la flexibilidad laboral y en unas reglas de disponibilidad:

- Se establece una **franja horaria obligatoria**, de 9:00 a 14:00 en la que la persona trabajadora deberá estar disponible para reuniones y en comunicación con el resto del equipo mediante los distintos medios que proporciona Avansig (videoconferencia, sistema de mensajería instantánea, email, etc.).
- Se establece una **franja horaria flexible**, de 7:00 a 22:00, en la que la persona trabajadora podrá repartir las horas restantes de su jornada laboral hasta completar las horas que le corresponden.

La **flexibilidad** en el cumplimiento del horario de trabajo **no podrá afectar el descanso efectivo del teletrabajador**, ni su derecho a la **desconexión laboral**. Para ello, el teletrabajador procurará ceñirse a la jornada pactada, con la intención de evitar la hiperconexión, que puede generar impactos en la salud y equilibrio emocional.

Independientemente de lo indicado anteriormente, en los proyectos en los que pueda existir un **horario de atención al cliente** marcado por el **Acuerdo de Nivel de Servicio** correspondiente (SLA, Service Level Agreement), será responsabilidad del jefe de proyecto y de las personas trabajadoras que participan en el proyecto, de acordar un horario para poder cubrir el Acuerdo de Nivel de Servicio requerido por el proyecto de forma equitativa entre todos los miembros del equipo.



## 4. SUPUESTOS DE INTERRUPCIÓN DEL DESCANSO DEL PERSONAL

### 4.1. Trabajador - Trabajador

Teniendo en consideración las condiciones de teletrabajo en Avansig, dada la flexibilidad ofrecida podemos encontrarnos con la casuística de que un miembro del equipo termine antes su jornada laboral respecto a sus compañeros.

Aquí se presenta el primer supuesto de posible interrupción del descanso del personal, de tipo **Trabajador - Trabajador**. Dado el balance horario flexible un miembro del equipo puede enviar mensajes a sus compañeros, tanto a nivel individual como a través del canal de comunicación general del proyecto.

En el caso de las **comunicaciones a nivel individual**, tratará de **evitarse** contactar con la persona requerida si se tiene en conocimiento que ha terminado su jornada laboral.

En caso de no tener constancia de esto, podrá entablarse una comunicación pero no será obligación del trabajador fuera de su jornada laboral dar respuesta salvo en las excepciones recogidas en el presente protocolo.

En el caso de las **comunicaciones generales** podrá contactarse de **forma normal**, teniendo en cuenta que puede haber miembros del equipo que estén fuera de su jornada laboral y no den respuesta en el momento propio de la comunicación.

### 4.2. Cliente - Trabajador

Por otro lado, nos encontramos con la situación de que un cliente puede contactar con algún miembro del equipo o la totalidad del mismo, dándose un nuevo tipo de interrupción del descanso del tipo **Cliente - Trabajador**.

En el desarrollo de los proyectos es común que el cliente realice **comunicaciones al equipo**, así **como consultas o peticiones de ayuda y soporte**, siendo algunas de **carácter urgente** y que necesitan atenderse con premura. Ante la flexibilidad horaria, es común que parte de estas consultas se realicen fuera del horario laboral de algunos miembros del equipo.

Dependiendo del proyecto, puede existir un **horario de atención al cliente**, marcado por el **Acuerdo de Nivel de Servicio** correspondiente (SLA, Service Level Agreement).

Será **responsabilidad del jefe de proyecto y de las personas trabajadoras** que participan en el proyecto, de acordar un **horario para poder cubrir el Acuerdo de Nivel de Servicio** requerido por el proyecto **de forma equitativa** entre todos los miembros del equipo.

Dentro de este horario de consultas, combinado con la flexibilidad horaria, aquellos miembros del equipo que sigan en su jornada darán respuesta a los mensajes del cliente indicando que se abordarán las peticiones solicitadas a la mayor brevedad posible. En caso de distintos husos horarios, se tratarán de mantener las comunicaciones en los horarios de solape entre las distintas personas o en el momento más próximo posible a dicho solape.



En caso de que el cliente establezca comunicaciones **fuera** del **horario** fijo de **consultas y** fuera de la **jornada laboral** de todos los miembros del equipo de trabajo, independientemente de la urgencia de las comunicaciones, **ningún trabajador tendrá la obligación de contestar**.

### 4.3. Trabajador - Cliente

En última instancia se recoge las comunicaciones que realizan las personas trabajadoras de Avansig a sus clientes. En este caso es lógico que todas las comunicaciones se realicen durante la jornada laboral de los empleados, o en su mayor medida, pero se pretende hacer hincapié en la importancia de un **trato recíproco en las comunicaciones**.

Se establecerá contacto con los clientes durante su jornada laboral y/o horario de disponibilidad. En caso de desconocer esta información el jefe de cada proyecto deberá consultarla y ponerla a disposición de todos los miembros de su equipo. En caso de que no se especifique por parte del cliente se **priorizarán** los **contactos durante la mañana** de 09:00 a 14:00.

En caso de que cuenten con un horario de atención 24 horas la persona trabajadora podrá contactar con flexibilidad al cliente.





## 5. ACCIONES A LLEVAR A CABO

Con carácter general, las normas pactadas analizadas se centran en señalar que quienes tengan la responsabilidad sobre un equipo deben cumplir especialmente las políticas de desconexión digital, al ser una posición referente respecto a los equipos que coordinan.

### ACCIÓN 1

Avansig **garantiza** a los trabajadores el **derecho a la desconexión digital** una vez finalizada la jornada laboral.

Esta acción será de aplicación a todo el personal de la empresa, independientemente de su modalidad de trabajo (presencial o trabajo a distancia), modalidad contractual o cualquier condición laboral concreta. Prestando especial atención, en virtud del artículo 88.3 de la Ley Orgánica 3/2018, a *“los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas”*.

A estos efectos, se tendrán en cuenta todos los dispositivos y herramientas susceptibles de mantener la jornada laboral más allá de los límites legales, en particular: ordenadores portátiles, aplicaciones móviles propias de la empresa, correos electrónicos, chat de empresa o cualquier otro que pueda utilizarse.

### ACCIÓN 2

Se reconoce el **derecho de los empleados a no atender los dispositivos digitales fuera de su jornada de trabajo**, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias y/o vacaciones, y a no leer, ni responder a ninguna comunicación, independientemente del medio utilizado, salvo que concurran las causas de urgencia justificadas identificadas como circunstancias excepcionales.

Se considerará que pueden darse **circunstancias excepcionales** de causa de fuerza mayor, cuando se trate de supuestos que puedan suponer un grave o evidente riesgo para Avansig, cuya urgencia requiera una respuesta inmediata por parte del empleado. En tales casos no serán de aplicación las medidas que garantizan el derecho a la desconexión digital.

Los tiempos que el empleado haya dedicado fuera de su jornada laboral como consecuencia de dichas circunstancias serán compensados, mediante días u horas de libre disposición.

### ACCIÓN 3

La **convocatoria** y la **asistencia a reuniones se hará dentro de los límites de la jornada laboral**. Con carácter general las reuniones no finalizarán más tarde de las 19.00 horas y no se realizarán fuera de la jornada laboral, respetando el tiempo de descanso y las festividades correspondientes a las localidades donde se esté presente.

Se incluirá en las convocatorias la hora de inicio y finalización, así como la documentación relevante que vaya a ser tratada con el fin de que se puedan visualizar y analizar previamente los temas a tratar y las reuniones no se dilaten más de lo establecido.



## ACCIÓN 4

Para una mejor gestión del tiempo de trabajo, al fin de la jornada inmediatamente anterior al inicio de vacaciones o ausencias, los trabajadores procurarán **activar la respuesta automática por ausencia en su cuenta de correo** electrónico corporativa indicando las fechas en las que no se estará disponible, y designando el correo o los datos de contacto de la persona a quien se hayan asignado las tareas durante tal ausencia. En consonancia con esto último, deberán reasignarse sus tareas habituales y pendientes a un miembro del equipo.

De igual manera, de forma general, se recomienda el silenciado de notificaciones de todas las aplicaciones o cuentas corporativas (Slack, correo electrónico) que se tengan vinculadas a dispositivos personales.. Esto puede configurarse en el apartado de Notificaciones de forma personalizada, adaptándose a la casuística de cada persona trabajadora.

## ACCIÓN 5

El ejercicio de este derecho por parte de las personas trabajadoras **no conllevará medidas sancionadoras**, ni tampoco podrá influir de manera negativa en los procesos de promoción, evaluación y valoración. Así mismo, el ejercicio de este derecho es voluntario, por lo que aquellas personas trabajadoras que realicen comunicaciones fuera del horario establecido en esta política podrán hacerlo con total libertad.

## ACCIÓN 6

En lo relativo a las comunicaciones, se promueve la utilización de la configuración de la opción de envío retardado en los correos electrónicos o mensajes de **Slack** que se emitan por parte de aquellas personas trabajadoras fuera de la jornada laboral. Así como el uso de los diferentes estados dentro de la aplicación para indicar de forma visual ausencias a los compañeros.



## 6. ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La empresa se compromete a establecer las acciones necesarias de sensibilización sobre el derecho a la desconexión digital y sobre un uso razonable y adecuado de las TIC, así como de las medidas que versa el presente acuerdo, para lo que informará y/o formará a todas las personas trabajadoras, incluyendo especialmente a las personas que ocupen puestos de responsabilidad y tengan un equipo de personas a su cargo, quienes deberán tener en cuenta especialmente las políticas de desconexión digital, y abstenerse de dar directrices de trabajo por cualquier medio fuera de las franjas horarias establecidas en la presente Política.

Para garantizar que los empleados comprendan y apliquen correctamente el concepto de desconexión digital, se pretende realizar, en una primera instancia, las siguientes acciones:

### 1. Campañas de comunicación interna

- a. Objetivo: Sensibilizar a toda la plantilla sobre la importancia de la desconexión digital.
- b. Contenido:
  - Boletines informativos, correos electrónicos y cartelería en las oficinas.
  - Infografías y vídeos cortos explicativos.
- c. Frecuencia: Mensual o trimestral para mantener el tema visible y relevante.

### 2. Talleres y seminarios presenciales y virtuales

- a. Objetivo: Explicar el concepto de desconexión digital, su importancia y los beneficios tanto para la salud mental como para la productividad.
- b. Contenido:
  - Definición y alcance de la desconexión digital.
  - Consecuencias del exceso de conectividad.
  - Estrategias para desconectarse efectivamente.
- c. Formato: Sesiones interactivas con estudios de caso, discusiones grupales y ejercicios prácticos.

### 3. Programas de E-Learning y módulos interactivos

- a. Objetivo: Ofrecer formación continua y accesible sobre desconexión digital.
- b. Contenido:
  - Módulos de autoaprendizaje sobre técnicas de gestión del tiempo.
  - Vídeos explicativos y tutoriales.



- Evaluaciones para reforzar el aprendizaje.
- c. Plataforma: Plataformas de aprendizaje en línea y/o canales de comunicación de la empresa.

#### 4. Evaluaciones y feedback regular

- a. Objetivo: Medir la efectividad de las acciones de formación y sensibilización y ajustar según sea necesario.
- b. Contenido:
  - Encuestas y cuestionarios para obtener feedback de los empleados.
  - Reuniones periódicas con los jefes de proyectos para discutir problemas y sugerencias.
  - Análisis de indicadores clave de rendimiento relacionados con el bienestar y la productividad.
- c. Frecuencia: Semestral o anual, con ajustes continuos basados en los resultados.

### 6.1. Desconexión digital y Prevención de Riesgos Laborales

Para favorecer la desconexión digital, y en consonancia con la Prevención de Riesgos Laborales enfocada al teletrabajo en Avansig, se presentan una serie de recomendaciones para prevenir los riesgos derivados de la organización del teletrabajo:

- Establecer un área aislada y específica dentro de la vivienda, con suficiente espacio para acomodar los equipos y materiales de trabajo.
- Aprender a ser organizados y disciplinados durante la jornada laboral. Planificar un calendario de tareas y establecer un horario con tiempos de trabajo y descanso claramente diferenciados, para evitar distracciones.
- Programar reuniones regulares con los compañeros de trabajo para estar al día en cuestiones laborales, lo que aumenta el sentido de pertenencia a la organización y previene problemas de soledad y aislamiento.
- Respetar los horarios de sueño, durmiendo entre 7 y 8 horas al día y asegurando un entorno adecuado para el descanso (sin ruidos ni luz, etc.).
- Desconectar, en la medida de lo posible, los dispositivos destinados a las tareas laborales (teléfono, ordenador...) y las notificaciones de las aplicaciones vinculadas a la empresa fuera del horario laboral.

Estas recomendaciones se materializarán en una formación específica de PRL en la que uno de los bloques temáticos a abordar será la importancia de la desconexión digital para mejorar el bienestar de las personas trabajadoras.



## 7. MEDIDAS A ADOPTAR PARA REVISIÓN

Avansig ha establecido una serie de medidas para asegurarse que dentro de la empresa, es está aplicando las medidas establecidas para asegurarse lo establecido en este protocolo:

- Toda comunicación laboral se realizará a través de las herramientas y dispositivos puestos a disposición del empleado por la empresa.
- Se podrá consultar siempre que se necesite a la responsable de la Supervisión Digital, María Jácome Iglesias ([mjacome@avansig.com](mailto:mjacome@avansig.com)), encargada de la prevención de riesgos laborales, sobre los posibles riesgos y/o casos de tecnoestrés y analizar el impacto de las políticas de desconexión digital desde el punto de vista de los riesgos psicosociales.
- Se realizarán encuestas a los trabajadores de forma anual junto con la evaluación de riesgos del puesto de trabajo sobre la desconexión digital haciendo uso de la [Encuesta de desconexión digital y tecnoestrés](#).
- Para realizar una correcta revisión y seguimiento del cumplimiento del presente protocolo de desconexión digital, se supervisará que se cumplen las actuaciones indicadas en el presente acuerdo por el personal del equipo de Supervisión Digital:
  - Responsable de la Supervisión Digital - M.Jácome
  - Encargado de la gestión y bienestar de los empleados - G.Villaverde
  - Miembro del Equipo de Supervisión Digital - S.Folgar
- En caso de que algún empleado de Avansig considere que no se está llevando a cabo las medidas adecuadas para asegurarnos la desconexión digital puede ponerlo en conocimiento al equipo de Supervisión Digital a través del email [info@avansig.com](mailto:info@avansig.com).



## 8. VIGENCIA

El presente Protocolo queda presentado y aceptado por las personas trabajadoras en un acta celebrada el día 30 de enero de 2025, estando presentes los miembros de dirección David Trillo Pérez y Jose Ignacio Lamas Fonte junto con toda la plantilla de trabajadores. Por ende, queda en vigor desde el 30 de enero de 2025 en adelante, pudiendo ser objeto de revisión por parte del equipo de Supervisión Digital para su adaptación a las novedades que surjan en esta materia.

*Firmado:*

DAVID TRILLO PÉREZ  
Director Ejecutivo

JOSE IGNACIO LAMAS FONTE  
Director Técnico