

## **Protocolo de Desconexión Digital**

# **CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

**Febrero 2025**

## ÍNDICE

1.	PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL .....	3
2.	OBJETO DEL PROTOCOLO .....	4
3.	ALCANCE .....	4
4.	NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES.....	5
5.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	6
<b>5.1</b>	<b>Desconexión digital</b> .....	6
<b>5.2</b>	<b>Aspectos psicosociales y tecnoestrés</b> .....	6
<b>5.3</b>	<b>Tecnoansiedad</b> .....	7
<b>5.4</b>	<b>Tecnofatiga</b> .....	7
<b>5.5</b>	<b>Tecnoadicción</b> .....	7
6.	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS .....	7
7.	MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL .....	8
8.	CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES.....	9
9.	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE DESCONEXIÓN .....	10
10.	SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO .....	10
11.	VIGENCIA DEL PROTOCOLO.....	11

## 1. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

La consolidación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y la creciente dependencia a los dispositivos móviles, son elementos entorno a los cuales se mueve la sociedad actual. El proceso de digitalización de las últimas décadas se ha convertido en el fin de las tradicionales estructuras sociales analógicas, conformando nuevos escenarios de una sociedad interconectada. En consecuencia, este cambio global de las TIC ha afectado la manera en cómo se articulan las formas de trabajo, permitiendo que la hiperconectividad desdibuje la línea que separa la vida laboral de la familiar.

En aras de dar cumplimiento a la normativa reguladora del derecho a la desconexión digital, se establecen los siguientes propósitos:

- Respetar el tiempo de descanso y permiso, una vez finalizada la jornada laboral, y vacaciones de las personas trabajadoras, incluso las que ocupan puestos directivos, así como de su intimidad personal o familiar.
- Reconocer la desconexión digital como un derecho, no como una obligación, aplicable a todas las personas trabajadoras salvo que así se especifique en el presente documento. Esto implica expresamente que aquellas personas trabajadoras que realicen comunicaciones fuera del horario laboral establecido podrían, en principio, hacerlo con total libertad, sin embargo, deben asumir que no tendrán respuesta alguna hasta el día hábil posterior.
- Adoptar políticas internas estableciendo medidas que garanticen a las personas trabajadoras, el derecho a la desconexión digital a fin de poder disfrutar del descanso necesario, la conciliación familiar y la intimidad personal, fuera del horario de trabajo legal o convencionalmente instaurado en la empresa.
- Prevenir cualquier aspecto relacionado con los riesgos laborales, sobre todo los psicosociales derivados del uso de las tecnologías. Por ello, en base a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales, el CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR elabora el presente protocolo consultando al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa en relación con los aspectos relacionados con dichos riesgos.
- Facilitar la información y formación necesaria a las personas trabajadoras para dar a conocer las pautas a seguir, con el objetivo de promover e implantar la desconexión digital finalizada la jornada laboral.

## 2. OBJETO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo de desconexión digital en el ámbito profesional tiene por objeto establecer medidas respecto a la regulación del uso de las TIC, para garantizar el tiempo de descanso y permisos una vez finalizada la jornada laboral, a la vez que se preserva la intimidad personal y familiar, a seguir por todo el personal del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR que realice su actividad laboral en la organización cualquiera que sea su categoría profesional, así como sus condiciones laborales, incluyendo aquellas personas trabajadoras que tengan establecido por acuerdo una prestación parcial o total de su trabajo a distancia.

Con la aprobación del presente documento se da cumplimiento a la obligatoriedad de disponer de una política interna sobre desconexión digital, recogida en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales: *“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”*.

## 3. ALCANCE

El presente protocolo se aplica a todas las personas empleadas que desempeñan su actividad laboral en el CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR cualquiera que sea su grupo y categoría profesional, así como sus condiciones de trabajo.

#### 4. **NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES**

- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, impone a las empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud (artículo 16.2).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), establece en su artículo 88 en relación el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, el respeto del descanso, la intimidad personal y familiar de las personas trabajadoras, así como garantizar, previa audiencia con la representación de las personas trabajadoras, una política interna dirigida a los trabajadores, incluidos lo 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.
- Dicha ley, en su disposición final decimotercera, añade un nuevo artículo al Estatuto de los Trabajadores, así queda establecido en su artículo 20 bis, el derecho de los trabajadores a la intimidad en relación con el entorno digital y la desconexión.
- El artículo 18 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, indica igualmente el derecho de las personas teletrabajadoras a la desconexión digital fuera de su horario de trabajo según los términos establecidos en el artículo 88 de la LOPDGDD.
- Por último, el criterio técnico CT 104/2021 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que considera como uno de los supuestos de infracción grave la omisión de las medidas de protección y garantía del derecho a la intimidad y desconexión del Art. 88.3 de la LOPDGDD, en particular la falta de una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y sensibilización de personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.

## 5. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

### 5.1 Desconexión digital

La desconexión digital es un concepto de difícil delimitación debido a la influencia del mundo digital en el día a día de las personas, no solo en su entorno laboral, sino también en el personal, teniendo en cuenta que hay elementos esenciales de nuestra vida que tienen base digital y de los cuales no se puede prescindir, como por ejemplo el acceso a la banca digital, aplicaciones médicas y aplicaciones diversas que facilitan todo tipo de acciones. Sin embargo, en muchas ocasiones, esa facilidad de conexión desde dispositivos móviles permite a las personas estar disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar.

En ese sentido, el derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras es el derecho que tienen estas para no tener que conectarse a ningún dispositivo profesional (ordenadores, móvil, tableta, etc.) o cualquier herramienta digital (software, plataformas digitales, etc.) de la empresa durante sus períodos de descanso o vacaciones, así como no contestar o responder a llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos, videoconferencias o cualquier otra forma de comunicación digital fuera de su horario laboral, salvo que concurren las circunstancias excepcionales señaladas en el punto octavo del presente documento. Además, también reconoce el derecho de las personas trabajadoras a apagar esos dispositivos una vez finalizada la jornada laboral.

### 5.2 Aspectos psicosociales y tecnoestrés

El rápido e incesante desarrollo de las TIC en el entorno laboral ha sido objeto de valoraciones tanto positivas como negativas. La necesidad de implementar estas nuevas posibilidades y habilidades para su correcto aprovechamiento en el ámbito profesional ha generado nuevos problemas para la prevención de riesgos laborales, en especial los riesgos psicosociales que aparecen como consecuencia de mayor demanda de adaptación al trabajo con tecnologías, el reaprendizaje de tareas, el aislamiento social que conlleva, la ausencia de elementos de comunicación no verbal, el aumento de los ritmos de trabajo, el incremento de los niveles de atención para hacer frente al volumen de información disponibles, etc. Es decir, el uso de las herramientas digitales durante largos períodos de tiempo puede provocar una reducción de la concentración y una sobrecarga cognitiva y emocional, además de agravar fenómenos como el aislamiento, la tecnoddependencia, la falta de sueño, la ansiedad y el agotamiento emocional y físico.

El aspecto psicosocial más relevante es el tecnoestrés. Según Marisa Salanova (2003), Doctora y profesora titular de Psicología del Trabajo de la Universitat Jaume I de Castelló, *“el tecnoestrés es un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”*. El término incluye diferentes tipos específicos de desajustes provocados por las nuevas tecnologías, como la tecnoansiedad, la tecnofatiga o la tecnoadicción. Así, los efectos psicosociales negativos aparecen ante la percepción de incapacidad hacia las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos y dificultad a administrar la información, provocando ansiedad psicofisiológica, fatiga crónica, carencia de sueño, dolor de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales, etc. A la larga el tecnoestrés podría acabar desarrollando también el síndrome *burnout*.

El creciente aumento de personas trabajadoras con modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia ha revelado, a tenor de análisis sobre absentismo laboral y sus causas, que el tecnoestrés es un nuevo

riesgo emergente en el sentido que las personas trabajadoras en esta modalidad son más propensas a sufrirlo, ya que se enfrentan con la dificultad que comporta la adecuación al hogar, trabajar en equipo telemáticamente con personas de diferentes edades y formación y utilizar herramientas que antes no eran necesarias por estar presencialmente en la empresa.

### **5.3 Tecnoansiedad**

La tecnoansiedad es un tipo de tecnoestrés provocado por un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las TIC, al que se le suman actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías y al mismo tiempo, pensamientos de incapacidad e incompetencia sobre su manejo. Puede derivar en tecnofobia, que es la resistencia para hablar incluso sobre la tecnología o a pensaren ella, ya que provoca miedo, ansiedad o pensamientos hostiles e incluso agresivos hacia las TIC.

### **5.4 Tecnofatiga**

A diferencia de la tecnoansiedad, la tecnofatiga o síndrome de la “fatiga informativa”, no provoca activación psicofisiológica no placentera por el uso de las TIC, sino fatiga y cansancio mental y cognitivo debidos a su uso, complementados con actitudes escépticas sobre su verdadera eficacia. Esto viene dado por la sobrecarga informativa derivada de los actuales requisitos de la Sociedad de Información, lo que conlleva la sensación de falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de Internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.

### **5.5 Tecnoadicción**

Se refiere al impulso incontrolable de utilizar las TIC en todo momento y lugar, utilizándolas durante largos periodos de tiempo. A diferencia de la tecnoansiedad, tecnofatiga o tecnofobia, los tecnoadictos se caracterizan por querer estar al día de los últimos avances tecnológicos y acabar siendo “dependientes” de esa necesidad, siendo el eje sobre el cual estructuran sus vidas.

## **6. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS**

El CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR facilitará los mecanismos eficaces de consulta y participación de las personas trabajadoras o sus representantes en materias de seguridad y salud, atendiendo especialmente a aquellos aspectos de la organización del trabajo que impliquen elección y aplicación de nuevas tecnologías, por consiguiente, cambios en los métodos de trabajo y que puedan suponer fuentes generadoras de nuevos riesgos de índole laboral para los trabajadores.

## 7. MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Por parte del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR se adoptarán las siguientes medidas en aras de implantar en la empresa el derecho a la desconexión digital de todas las personas trabajadoras:

1. Se establece que se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones de las personas trabajadoras, así como en otros supuestos como situaciones de incapacidad temporal o excedencias.

Por ello, las personas trabajadoras tienen derecho a no responder a cualquier tipo de comunicación recibida por cualquier canal y realizada fuera de su horario de trabajo, salvo causa de fuerza mayor u otra situación excepcional (ver apartado 8).

La convocatoria y asistencia a reuniones de trabajo, sean de carácter presencial o telemático, se hará dentro de los límites de la jornada de trabajo u horario establecidos, no pudiendo extenderse la duración de estas más allá de la finalización de la jornada de trabajo u horario habitual, respetando los tiempos de descanso, los fines de semana y/o las festividades oficiales a nivel local, regional y nacional.

2. Se evitará, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones profesionales finalizada la jornada laboral, así como la realización de llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo establecido en la empresa.

Con carácter general, las comunicaciones sobre temas profesionales se realizarán dentro de la jornada de trabajo, y en todo caso, las personas trabajadoras tendrán derecho a no contestar a comunicaciones que reciban una vez finalizado su horario laboral, salvo que se trate de una situación excepcional por una causa de fuerza mayor que requiera ponerse en contacto con las mismas. En estos casos, siempre será preferible que se utilice como vía la llamada de teléfono antes que un correo electrónico u otras formas de comunicación.

3. Cuando se envíen correos electrónicos fuera del horario de trabajo se utilizará preferentemente la configuración del envío retardado para hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral de la persona destinataria y se promoverá esta práctica dentro de la organización.

4. Para una mejor gestión del tiempo de trabajo, se procurará la adopción de las siguientes medidas:

- Evitar las convocatorias de formación, reuniones, videoconferencias, etc. fuera de la jornada laboral ordinaria diaria de cada persona trabajadora.
- Convocar las reuniones, jornadas de formación etc. con la antelación suficiente y estimando una duración para que las personas trabajadoras puedan planificar su jornada.
- Como norma general, incluir en las convocatorias la hora de inicio y finalización, así como toda la documentación que vaya a ser tratada con el fin de que se puedan visualizar y analizar previamente los temas a tratar y las reuniones sean lo más productivas y efectivas posible no dilatándose en el tiempo más de lo establecido.
- En todo caso, en las convocatorias se respetarán los horarios de reducción de jornada y régimen de trabajo a turnos.

5. Las personas trabajadoras del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR no podrán ser recriminadas ni sancionadas por no haber estado conectadas y pendientes de las obligaciones que les ocupan en horas de trabajo durante los días de vacaciones, permisos, fines de semana, horas de descanso entre jornada y jornada, etc. que les corresponden por Ley.

En este sentido se impone por parte de la empresa a las personas trabajadoras la obligación de dejar un mensaje de aviso en el correo electrónico que indique que están “ausentes”, las fechas entre las que se encuentran ausentes, así como los datos de contacto de la persona trabajadora con la que pudieran contactar en ese período. Por ejemplo:

*Buenos días,*

*Muchas gracias por tu correo. Actualmente me encuentro fuera de la oficina. A partir del día DD/MM/AA volveré a estar disponible. Para casos de urgencia puedes ponerte en contacto con: NOMBRE DEL COMPAÑERO (compañero@ejemplo.es).*

*Muchas gracias, un cordial saludo.*

6. Aquellas personas trabajadoras que ostenten puestos que supongan tener un equipo de personas a su cargo (mandos intermedios o puestos directivos) deben cumplir especialmente las políticas de desconexión digital, al tener una posición de referencia respecto a los equipos que coordinan.
7. Uso de herramientas tecnológicas. En relación con la utilización de las herramientas de trabajo facilitadas por el CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, entre ellas, los sistemas y equipos informáticos y medios tecnológicos puestos a disposición del personal y para garantizar un uso adecuado de las mismas, se establecen las siguientes normas para su correcta utilización:
  - Las personas trabajadoras deberán hacer un uso adecuado y responsable de las herramientas tecnológicas (teléfono móvil, tableta, ordenador, etc.) puestas a su disposición, evitando en lo posible su utilización fuera del horario laboral.
  - Los sistemas y equipos informáticos de la empresa son de uso exclusivamente profesional. El acceso a Internet se encuentra limitado a aquellas personas trabajadoras que para su trabajo precisen de su utilización por el tiempo necesario para realizar las consultas que sean precisas.
  - En el uso de correo electrónico no será posible acceder a los e-mails de otros usuarios sin su autorización, enviar e-mails de contenido ofensivo o utilizar la cuenta de correo electrónico para fines distintos de aquéllos para lo que hayan sido designados.

## **8. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES**

Se consideran circunstancias excepcionales, las siguientes situaciones:

- (I) Cuando puntualmente concurran circunstancias de fuerza mayor<sup>1</sup> o que supongan un grave riesgo hacia las personas o un grave y evidente perjuicio empresarial cuya urgencia temporal necesite de una respuesta inmediata de aquellos puestos con especial responsabilidad dentro de la organización, la empresa podrá comunicarse con la persona trabajadora requerida.

---

<sup>1</sup> La causa de fuerza mayor es una circunstancia imprevisible e inevitable.

## 9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE DESCONEXIÓN

El CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR llevará a cabo las siguientes actividades con objeto de dar a conocer el Protocolo de desconexión digital a la plantilla y para fomentar el ejercicio al derecho de desconexión:

- Comunicación del Protocolo de desconexión digital a las personas trabajadoras para concienciar y sensibilizar sobre su existencia, con acciones a tal fin, como la publicación del protocolo en la página web de la empresa, y el envío mediante email del protocolo a todos los trabajadores de la empresa y al personal de nueva incorporación.
- Información y formación en materia de desconexión digital dirigida a las personas trabajadoras. Se incluirá en los programas formativos del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, con el objeto de identificar los factores que contribuyen a la desconexión digital a fin de garantizar el descanso, la intimidad y la conciliación laboral y familiar.
- Ejercer un liderazgo adecuado con objeto de dar ejemplo en materia de desconexión digital.

## 10. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

En el caso de detectarse prácticas o comportamientos contrarios al protocolo por parte de las personas trabajadoras, los mismos podrán ser puestos de manifiesto al CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR para su conocimiento, y en su caso, adopción de las medidas oportunas que garanticen el cumplimiento del Protocolo, a través de la comunicación a los representantes de los trabajadores de la empresa:

Provincia de Cáceres: D<sup>a</sup> Raquel del Castillo Martín ([raquel.delcastillo@salud-juntaex.es](mailto:raquel.delcastillo@salud-juntaex.es))

Provincia de Badajoz: D. Francisco Javier González Gracia ([franciscoj.gonzalez@salud-juntaex.es](mailto:franciscoj.gonzalez@salud-juntaex.es))

El CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR realizará un seguimiento de las acciones que favorecen la desconexión digital, así como de los riesgos que comporta su incumplimiento, haciendo uso de canales de comunicación, encuestas, entrevistas y seguimiento por Vigilancia de la Salud, si procede.

Así mismo, el CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR llevará a cabo un seguimiento anual del cumplimiento de las normas establecidas en el Protocolo de Desconexión Digital, poniendo especial énfasis en las circunstancias excepcionales, de forma que, en caso de detectar posibles abusos, poder corregirlos.

El presente protocolo podrá ser revisado de forma periódica y a fin de incluir en ella cuantas modificaciones y actualizaciones se considere necesarias para su buen funcionamiento.

## 11. VIGENCIA DEL PROTOCOLO

La vigencia de este Protocolo se iniciará con la firma del presente acuerdo entre la empresa y los representantes de las personas trabajadoras y se renovará anualmente de modo tácito.

En caso de que se quiera incluir por parte del CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR alguna modificación en el mismo, las partes deberían acordarlo, como mínimo, un mes antes de la fecha de vencimiento anual.

Mérida, febrero de 2025

Fdo: Serafín Santás Seara  
Coordinador Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Fdo: Raquel del Castillo Martín  
Representante de trabajadores

Fdo: Francisco Javier González Gracia  
Representante de trabajadores