

Protocolo para el fomento de la desconexión digital



Índice

Antecedentes	2
1. Objeto	2
2. Ámbito funcional	2
3. Aplicación del derecho de desconexión	3
4. Situaciones excepcionales	3
5. Aplicación al personal directivo y de mandos intermedios	4
6. Uso pertinente del correo electrónico	4
7. Canales para comunicaciones urgentes	5
8. Acceso indebido a expedientes o historias clínicas	5
9. Suspensión temporal de acceso al correo electrónico y de la intranet	6
10. Recursos	6

Antecedentes

Los cambios tecnológicos producidos en las últimas décadas han modificado la configuración de los elementos tradicionales de trabajo, como son el tiempo y el puesto de trabajo, diluyéndolos a favor de una realidad más compleja en la que impera la hiperconexión digital. Esta conexión continua afecta de forma sustancial y directa los ámbitos personal y familiar de los y las profesionales, el que implica una amenaza real para su salud.

Es por este motivo que nuestro ordenamiento jurídico reconoció, con la publicación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (de ahora en adelante, LOPDGDD), el derecho a la desconexión digital, configurado dentro del derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales en el ámbito laboral.

Así, el artículo 88 de la LOPDGDD establece la desconexión digital como un derecho que tiene que garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones de las personas trabajadoras, así como de su intimidad personal y familiar, con la intención en la hora de potenciar el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar de estas. En esta misma línea, se ha incorporado un nuevo artículo 20 bis del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores que recoge este derecho.

1 Objeto

Con la voluntad de implementar una política de desconexión digital y dar cumplimiento a la normativa reguladora de esta desconexión, este documento tiene por objeto el establecimiento de medidas para garantizar el respeto del tiempo de descanso y vacaciones, y contribuir en la optimización de la calidad de vida y salud de los y las profesionales de Pere Claver Grup.

Lo hace, por un lado, estableciendo normas internas de cumplimiento obligatorio dirigidas a garantizar el derecho a la desconexión digital.

Con carácter general, este protocolo insta prácticas que actúan como medidas de prevención de riesgos laborales para frenar la sobrecarga mental que puede comportar la carencia de desconexión del trabajo, persiguiendo así una organización más saludable y con mayor bienestar para sus profesionales.

2 Ámbito funcional y normas complementarias

Este protocolo es de aplicación a los y las profesionales que mantienen una relación laboral con las entidades que integran Pere Claver Grup: Fundació Sanitària Sant Pere Claver, Sant Pere Claver-Fundació Serveis Socials, Fundació Lluís Artigues, Fundació Tallers de Catalunya y UTE Casa Jove-Dar Chabab. Será de aplicación, así mismo, en aquellas otras entidades que en un futuro puedan formar del Grupo.

Este protocolo se aplicará a cualquier modalidad contractual y jornada, tanto al trabajo presencial como al trabajo a distancia.

Este protocolo podrá ser complementado por otros protocolos, instrucciones o directrices que tengan un ámbito funcional más restringido (servicio, ámbito, etc.). La persona responsable de cada servicio será la encargada de establecer estas normas complementarias de desconexión digital, las cuales serán comunicadas a las personas que forman parte del servicio. Estas normas complementarias tienen que contar con el conocimiento y visto bueno de la dirección correspondiente, la referente de prevención y bienestar profesional, la responsable de cumplimiento normativo, la dirección de Relaciones Laborales y la representación legal de los trabajadores y las trabajadoras antes de su implementación.

3 Aplicación del derecho de desconexión

Con carácter general, los y las profesionales no tienen que trabajar y, por lo tanto, no están obligados/as a responder correos electrónicos, mensajes o llamadas telefónicas fuera de su horario laboral o de la actividad del servicio donde trabajan, así como tampoco en tiempo de vacaciones, baja por enfermedad u otro tiempo considerado fuera de tiempo de trabajo efectivo.

4 Situaciones excepcionales

Con carácter general, la organización no incentivará que las personas trabajen –y, por lo tanto, estén disponibles y/o conectadas- fuera de su horario laboral, salvo aquellos casos en que incurran situaciones excepcionales por necesidades productivas u organizativas, bastante mayor, atención al nivel de responsabilidad o funciones de cada persona trabajadora. Este tiempo trabajado será compensado con tiempo de descanso, de acuerdo con aquello que establezcan los convenios colectivos de aplicación y considerando la jornada anual de cada profesional.

Tienen la consideración de “situaciones excepcionales” que pueden requerir alargar la jornada laboral o bien recibir comunicaciones fuera del horario habitual o en periodos de descanso las siguientes, entre otros:

- Situaciones que puntualmente requieren alargar la jornada más allá del horario habitual, como, por ejemplo: la atención de una persona usuaria o paciente con visita programada, la necesidad de una atención sanitaria o social urgente, la gestión de una situación de emergencia o excepcional en un servicio o departamento, etc. Los y las mandos intermedios tienen que ser conocedores de estos casos y, si se tercia, autorizarlo previamente.
- Preparación y entrega de un proyecto de licitación, subvención, acreditación, concertación u otra tipología equivalente que ha sido anunciado con poco tiempo para su elaboración por parte de la Administración convocante, el que puede exigir una dedicación temporal más intensiva por parte de los y las profesionales implicados/as.
- Preparación y entrega de alguna actuación o proyecto con carácter estratégico y/o crítico que requiera una dedicación más intensa o en un horario excepcional (por ejemplo: operaciones informáticas, puesta en marcha de un nuevo servicio, etc.).
- Estar de guardia; situación que tendrá que seguir el procedimiento establecido por el servicio y ser compensado económicamente según lo que recojan los protocolos internos y los convenios.
- Posibilidad de distribución irregular de la jornada que recoge el Estatuto o los convenios laborales, y siguiendo los procedimientos formales regulados por los convenios, el que implica el aviso previo.
- Contactar con profesionales para cubrir de manera excepcional vacantes de un turno.

- Comunicación de hechos graves que afectan una o varias personas de un equipo (accidente, defunción, etc.).

5 Aplicación al personal directivo y de mandos intermedios

Por la naturaleza de sus funciones, este protocolo no será de aplicación total al personal directivo y de mando intermedio. Para este colectivo, y atendiendo a su grado de responsabilidad derivado de su cargo, se puede establecer una disponibilidad más amplia que en el resto de profesionales, sea con carácter general o en situaciones de especial relevancia para el servicio donde trabajan o para el conjunto de la organización.

Aun así, sí que es de cumplimiento obligatorio para este colectivo los apartados sobre el uso pertinente del correo electrónico y los canales para las comunicaciones urgentes que se regulan en los apartados siguientes.

A pesar de la excepción para el personal directivo y de mando intermedio, la Dirección y la Gerencia asumen como buena práctica la promoción de una cultura organizativa en la cual estos colectivos tampoco tengan que estar permanentemente pendientes de responder correos electrónicos o llamadas telefónicas fuera de su jornada habitual, salvo que realmente responda a una situación de necesidad inaplazable. En estos casos, se priorizará las llamadas telefónicas y la mensajería instantánea, de acuerdo con la

6 Uso pertinente del correo electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación habitual entre los y las profesionales. Hay que tener en cuenta que el correo electrónico es un canal de comunicación asincrónico y, por lo tanto, no demanda respuesta inmediata.

Respecto a la comunicación mediante el correo electrónico, se establecen las siguientes normas de cumplimiento obligatorio:

- En el caso de una demanda concreta, la persona emisora indicará de forma clara el plazo de respuesta necesario siempre que sea posible.
- En el caso de periodo vacacional superior a 5 días laborables consecutivos (7 días naturales consecutivos), el o la profesional también programará una respuesta automática, en la cual indicará la fecha de su reincorporación al trabajo y, si se tercia, los datos de contacto de la persona de referencia durante su ausencia.
- En el siguiente enlace de la Intranet se explica cómo crear estos mensajes de respuesta automática: <https://intranet.fhspereclaver.org/Adm.php?Mc=ajudaFaqs>
- Será obligatorio usar la opción del gestor de correo que permite atrasar el envío de mensajes electrónicos en los siguientes casos:
 - ⊖ En el período comprendido entre las 14h del viernes hasta las 7h del lunes siguiente.
 - ⊖ Los días festivos.
 - A partir de las 20h de lunes a viernes (días no festivos).

Los mensajes se programarán de forma que la persona destinataria los reciba a partir de las 7h de lunes a viernes no festivos.

Esta obligatoriedad no será de aplicación al personal que trabaja en el turno por la tarde o noche o que trabaja los fines de semana y festivos, sea de manera ordinaria o bien porque hagan guardias. En estos casos, regirán las normas particulares que establezca la dirección para cada servicio, las cuales velarán por el respecto a la desconexión digital, sin que esta interfiera en el normal desarrollo del servicio.

En los siguientes enlaces se explica cómo programar el envío de mensajes de correo electrónico:

OUTLOOK:

<https://intranet.fhspereclaver.org/Adm.php?Mc=ajudaFaqs&idFaqs=184&estatApp=4>

En el caso del outlook y para que se envíen los mensajes, hay que dejar la sesión de la nube abierta y solo cerrar el ordenador.

GMAIL:

<https://intranet.fhspereclaver.org/Adm.php?Mc=ajudaFaqs&idFaqs=185&estatApp=4>

En el supuesto de que uno/a profesional reciba un correo electrónico fuera de su horario laboral, no tendrá ninguna obligación de responder hasta el inicio de su jornada laboral.

Por último, se procurará que las comunicaciones se envíen exclusivamente a las personas implicadas y con el contenido imprescindible, simplificando la información.

7 Canales para comunicaciones urgentes

En caso de fuerza mayor (y ante la necesidad de respuesta inmediata), se establecen los siguientes canales de comunicación para el personal directivo, mandos intermedios y personas que estén de guardia o en otras situaciones de las indicadas como excepcionales en apartados anteriores:

- a) Preferentemente, llamada telefónica al teléfono que el o la profesional haya comunicado que prefiere recibir las llamadas fuera de su horario laboral o en periodo de descanso, bien sea el teléfono de empresa o el particular. El criterio general será, primero, llamada al teléfono de empresa y si no se obtiene respuesta, al teléfono personal.
- b) Mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Teams u otros), siempre que la comunicación telefónica no haya estado posible o bien se haya pactado previamente entre el emisor y la persona o personas destinatarias que la comunicación se hará por mensajería.

8 Acceso indebido a expedientes o historias clínicas

Está prohibido acceder a expedientes o historias clínicas en los periodos que un/a profesional se encuentre de baja temporal, ya sea por motivos de salud, excedencias, vacaciones, permisos por nacimiento o cuidado de menor u otros permisos. Este acceso a información de terceras personas se considera como indebido, dado que la persona que hace la consulta no está autorizada en aquel momento a acceder a información especialmente protegida por la normativa de protección de datos con carácter personal y también como medida de desconexión digital.

El acceso indebido a las historias o expedientes de las personas usuarias es un incumplimiento grave y pueden ser sancionadas.

A fin de garantizar la imposibilidad de accesos indebidos, en situaciones de suspensión de contrato de más de 30 días, se cerrará el acceso a los expedientes o historias clínicas.

9 Suspensión temporal de acceso al correo electrónico y de la intranet

En el casos de suspensión del contrato laboral por motivos como incapacidades temporales, excedencias, permisos de maternidad o paternidad, superiores a 30 días consecutivos, se suspenderá temporalmente hasta la incorporación del o la profesional, cualquier herramienta de trabajo así como el acceso al correo electrónico corporativo, permitiendo solos el acceso a la intranet y concretamente el apartado de “Profesionales”, donde el/la profesional encontrará toda su información vinculada en el contrato laboral.

La referida suspensión al acceso de herramientas de trabajo digitales se lleva a cabo en garantía del derecho a la intimidad personal y familiar y el derecho a la salud, relacionado con los riesgos psicosociales de los y las profesionales y a la vez relacionado con la Ley Orgánica de Protección de datos y garantía de derechos digitales.

Como excepción a lo referido anteriormente, las personas miembros de los comités de empresa a fin de poder continuar con su representación de las personas trabajadoras y actividad sindical, mantendrán habilitado el correo electrónico a pesar de tengan su contrato laboral en suspensión.

El personal adherido a la dirección o gerencia, así como los cargos denominados “mandos intermedios”, podrán mantener habilitado su correo electrónico para llevar a cabo sus funciones de responsabilidad de equipos, siempre que hagan petición exprés y formal al departamento de Relaciones Laborales y cuando su contrato se encuentre en suspensión por una baja médica, de maternidad o paternidad, vacaciones pero no en casos de excedencia.

En cuanto a la comunicación de ofertas de trabajo que puedan publicarse y notificarse también vía e-mail corporativo, en los casos en que el acceso al e-mail no esté activo, se destaca que las ofertas de trabajo también se publican a Infojobs y/o en el LinkedIn u otras plataformas.

10 Recursos

Para poder aplicar el presente protocolo, la organización se compromete facilitar diferentes recursos o impulsar varias acciones a partir de la aprobación de este protocolo. Entre otros:

- Acciones de sensibilización, información, comunicación y difusión para todas las personas trabajadoras sobre el contenido de este protocolo: infografías, comunicados institucionales, publicaciones a intranet, carteles a tableros de anuncio, documentos de acogida, etc.
- Acciones formativas para adquirir las competencias y el uso de las herramientas digitales, en cuanto que es indispensable para minimizar los aspectos negativos y conseguir un uso eficiente y responsable (cursos que permitan formación específica y formación específica para puestos directivos y mandos intermedios con equipos a su cargo.)
- Promover una cultura y actuar con ejemplaridad, de forma que toda la plantilla se implique y se responsabilice.
- Seguimiento y evaluación sobre la implementación y la percepción de este protocolo y de las cuestiones de regular con los medios que considere más adecuados, como, por ejemplo, encuestas de clima laboral, encuestas de riesgos psicosociales u otros.
- Creación de un contacto de referencia para que las personas puedan hacer llegar sugerencias, observaciones o incumplimientos en materia de desconexión digital mediante los canales establecidos en Seguridad y Salud Laboral:
 - o Enviando una comunicación desde la intranet a “Incidencias de Prevención de Riesgos Laborales”

- Mediante un correo electrónico a prevencioibienestar@pereclaver.org

En ambos casos, la persona que recibirá la comunicación será la referente de Prevención y Bienestar Profesional o la persona que puntualmente la sustituya.

Si la comunicación se quiere hacer de forma anónima, puede hacerse a través del Canal denuncia y su formulario Google Forms (<https://www.pereclaver.org/canal-denuncia/>).

En este caso, la persona que recibirá la comunicación será la responsable de cumplimiento normativo de la organización (directora del Servicio Jurídico).