

A decorative graphic consisting of multiple overlapping, wavy lines in various shades of teal, creating a sense of motion and depth across the middle of the page.

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

CUMPLIMIENTO LEGAL	2
ALCANCE	4
MEDIDAS PARA LLEVAR A CABO UNA GESTIÓN EFICAZ DE LA DESCONEXION DIFITAL	4
GUÍA PRÁCTICA ASOCIADA AL “TECNOESTRÉS”	6

©Copyright Icalia Solutions

Este documento es propiedad de Icalia Solutions y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de Icalia Solutions. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. Icalia Solutions no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Cumplimiento legal

En virtud del compromiso que la empresa ICALIA Solutions SL. ha adquirido en materia de fomentar la conciliación laboral fiel reflejo de la consecución de la certificación EFR y en cumplimiento de la ley actual, se presenta el siguiente “Protocolo de Desconexión Digital”.

Artículo 88 de la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales):

Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral.

1. 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.
2. 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.
3. 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

Artículo 18 del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia:**Derecho a la desconexión digital:**

1. Las personas que trabajan a distancia, particularmente en teletrabajo, tienen derecho a la desconexión digital fuera de su horario de trabajo en los términos establecidos en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. El deber empresarial de garantizar la desconexión conlleva una limitación del uso de los medios tecnológicos de comunicación empresarial y de trabajo durante los periodos de descanso, así como el respeto a la duración máxima de la jornada y a cualesquiera límites y precauciones en materia de jornada que dispongan la normativa legal o convencional aplicables.
2. La empresa, previa audiencia de la representación legal de las personas trabajadoras, elaborará una política interna dirigida a personas trabajadoras, incluidas las 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 de la persona empleada vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.

Los convenios o acuerdos colectivos de trabajo podrán establecer los medios y medidas adecuadas para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la desconexión en el trabajo a distancia y la organización adecuada de la jornada de forma que sea compatible con la garantía de tiempos de descanso.

Alcance

Todas las personas que forman parte de la plantilla tanto de I.C.A Informática y Comunicaciones Avanzadas S.L. como I.C.A Sistemas y Seguridad S.L. están sujetas a la aplicación del presente protocolo, con independencia de la sede en la que desempeñan su actividad laboral, modalidad de contratación, horario, jornada laboral, puesto laboral desarrollado o cualquier otro factor concerniente a la persona.

Medidas para llevar una gestión eficaz de la desconexión digital

1. Elaboración de una guía sobre el uso adecuado de las herramientas digitales a disposición de toda la plantilla.
2. Revisión con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales posibles riesgos y/o casos de tecnoestrés analizando el impacto de las políticas de desconexión digital desde el punto de vista de los riesgos psicosociales, para minimizar y actuar sobre los mismos.
3. Formación y sensibilización de todas las personas responsables de las unidades de negocio en planes de desconexión digital, la correcta utilización de las herramientas tecnológicas y efectos perjudiciales del “tecnoestrés” para concienciar de la importancia de la misma y garantizar su cumplimiento.
4. Los responsables de equipo son referentes a la hora de aplicar las medidas de desconexión digital, dando ejemplo a las personas que gestionan.
5. Formación a todas las personas que forman parte del grupo empresarial en materia de desconexión digital, la correcta utilización de las herramientas

tecnológicas y efectos perjudiciales del “tecnoestrés” para alcanzar un correcto funcionamiento.

<https://portalepleado.grupoica.com/-/122107-46/1.1?redirect=%2Fplan-formacion>

<https://portalepleado.grupoica.com/-/122107-38/1.1?redirect=%2Fplan-formacion>

<https://portalepleado.grupoica.com/-/122107-40/1.0?redirect=%2Fplan-formacion>

<https://portalepleado.grupoica.com/-/122107-48/1.0?redirect=%2Fplan-formacion>

<https://portalepleado.grupoica.com/-/122107-45/1.0?redirect=%2Fplan-formacion>

6. Estudio llevado a cabo entre las empleadas y los empleados para conocer sus opiniones en materia de desconexión digital.
7. Participación en la elaboración y revisión de las medidas, con colaboración de toda la plantilla así como de la Dirección de la empresa.
8. Creación de un circuito interno de comunicación y resolución de incidencias, las cuales se tratarán en el comité de cumplimiento debiendo prestar resolución en un plazo máximo de siete días.
9. La plantilla tendrá derecho a no responder ninguna comunicación fuera de su horario laboral, garantizando que el ejercicio de este derecho no puede conllevar sanciones ni puede influir negativamente en los procesos de promoción, evaluación y valoración.
10. Las medidas que garantizan el derecho a la desconexión digital no serán de aplicación en los supuestos de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, como por ejemplo urgencias temporales que necesiten de una respuesta inmediata. Asimismo, aquellas personas cuyas funciones requieran un régimen especial de disponibilidad, tendrán que atender las comunicaciones y/o servicios de conformidad con las normas que regulen el citado régimen.

11. Se reconoce el derecho a la desconexión digital durante las vacaciones, días de asuntos propios, libranzas, fines de semana, reducciones de jornada en semana de fiesta mayor, así como los permisos, incapacidades, reducciones de jornada y excedencias.
12. Las reuniones se convocarán dentro de los límites del horario laboral de cada persona. Si, por causas justificadas, se han de realizar fuera de la jornada ordinaria, la asistencia y los desplazamientos se considerarán como tiempo efectivo de trabajo en el registro de jornada.

Guía práctica asociada al “Tecnoestrés”

Debido al sector en cual desarrollamos nuestra labor profesional y debido al auge que el teletrabajo tiene en nuestro día a día, se considera oportuno facilitar a todas las personas que forman parte de la plantilla la Guía Práctica asociada al Tecnoestrés, para fomentar una mejor adaptación laboral.

- ¿En qué consiste el “Tecnoestrés”?

El término fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984, definiéndolo como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable".

Posteriormente, Salanova (2003) lo describe como "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) o amenaza de su uso en el 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 cabo un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y el desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC".

- Tipos de “Tecnoestrés”

- **Tecnoansiedad:** Es estado psicológico negativo frente a las nuevas tecnologías, que nos genera esa ansiedad y que nos empuja a adoptar actitudes escépticas respecto al uso de estas herramientas, así como pensamientos negativos sobre su capacidad y competencia.
- **Tecnofatiga:** Es un estado de cansancio y agotamiento mental y cognitivo provocado por el uso de las tecnologías que se complementa con una aptitud escéptica y creencia de ineficacia sobre el uso de las TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el denominado "síndrome de fatiga informativa", derivado de una sobrecarga informativa proveniente de los medios tecnológicos. Es lo que se conoce como Infoxicación, un término muy utilizado en la actualidad.
- **Tecnoadición:** Se trata del estrés específico causado por la incontrolable compulsión a utilizar TICs en todo momento y lugar, durante largos periodos de tiempo. La padecen aquellas personas a las que les gusta estar al día de las últimas novedades tecnológicas y terminan por ser completamente dependientes de las mismas y convirtiéndolas en el eje de sus vidas.

- Consecuencias y efectos del "Tecnoestrés"

- Quejas psicosomáticas
- Problemas en el sueño
- Cefaleas
- Dolores musculares
- Posturas inadecuadas.
- Falta de concentración y de atención.
- Fatiga, cansancio mental y/o agotamiento cognitivo.
- Trastornos gastrointestinales
- Absentismo
- Reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TICs en el puesto de trabajo.
- Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

- Factores de riesgo de riesgo psicosocial asociados la utilización de las TIC

1. Prolongación de la jornada laboral (antes de su comienzo o al finalizar la misma) y realización del trabajo en horarios inusuales (noche, fin de semana, etc.) debido a la conectividad permanente y al uso inadecuado de las TIC.
2. Dificultad de conciliar la vida familiar y laboral, debido a la difuminación de las barreras entre el tiempo de trabajo, de ocio y de descanso que ocasiona el uso inadecuado de las TIC una vez finalizada la jornada laboral.
3. Aumento de las interrupciones en el desarrollo del trabajo debido al uso de TIC, en especial en el uso del correo electrónico.
4. Tareas no previstas y multitarea facilitadas por el uso de las TIC, que pueden prolongar la jornada laboral.
5. Realización de tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos” (entre desplazamientos y/o viajes) que antes eran “inactivos” (ya que no se podía realizar el trabajo sin estar presente en la oficina) y ahora son trabajados y pueden suponer un añadido al tiempo de trabajo de la jornada laboral.
6. Asincronismo temporal para interactuar con otros trabajadores ubicados en países con diferentes franjas horarias, lo que incide en la jornada laboral, prolongando o adelantando el comienzo de la misma.
7. Cultura de empresa sin una política clara sobre promoción de trabajadores remotos, lo que hace aumentar la competitividad, pudiendo ocasionar un aumento de las horas de trabajo usando las TIC fuera del horario laboral y del centro de trabajo, ocasionando a su vez prácticas laborales inadecuadas como el leaveism (entendido en su acepción de realización del trabajo en el hogar, fuera de la jornada laboral, para adelantar trabajo sin dar parte de esta práctica ni a compañeros ni a superiores jerárquicos).
8. Inestabilidad laboral y ausencia de cultura empresarial clara entorno al uso inadecuado de las TIC fuera de la jornada laboral potenciando prácticas como el leaveism (entendido en su acepción de llevar el trabajo “al día” realizándolo fuera de la jornada laboral para lograr consolidar el puesto de trabajo ante la amenaza de una no renovación o despido).
9. Cultura empresarial que no tenga en cuenta la movilidad física constante para la realización del trabajo (a nivel local, autonómico, nacional o internacional en países con o sin diferentes

frangas horarias) como tiempo de trabajo y/o la prolongación de la jornada laboral que esta pueda suponer.

- **Autonomía:**

1. Dificultad para planificar el trabajo y controlar el ritmo de trabajo, pausas, etc. debido a la velocidad que imprimen las TIC en el desarrollo del mismo, la inmediatez de respuesta y la intensificación del mismo. Las TIC pueden terminar marcando el ritmo de trabajo y la urgencia de las tareas a realizar.

- **Carga de trabajo cuantitativa:**

1. Sobrecarga de trabajo cognitiva potenciada por la sensación de urgencia en la inmediatez de respuesta al usar TIC (por ejemplo, en el uso y gestión inadecuada de correos electrónicos).

2. Multitarea potenciada por el uso de las TIC y la gestión de asuntos urgentes que sobrevienen a otros en curso.

3. Aumento del número de tareas imprevistas comunicadas haciendo uso de las TIC. Tareas que se tornan prioritarias y se suman a las previstas y en curso.

4. Aumento de interrupciones en el desarrollo del trabajo debido al uso de TIC, en especial el uso del correo electrónico que genera retrasos, acumulación de tareas, etc.

5. Problemas técnicos en el uso de los dispositivos usados (lentitud, avería, etc.) que sumado a la dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo, pueden provocar sobrecarga de trabajo.

- **Carga de trabajo cualitativa:**

1. Ausencia de un espacio físico (donde realizar reuniones cara a cara) o virtual (plataformas, chat, etc.) de interacción para compartir conocimientos entre y con trabajadores remotos, que puede ocasionar una pérdida del conocimiento adquirido día a día en el desempeño de su trabajo, dificultando la realización del mismo o la resolución de incidencias por carecer del conocimiento necesario.

2. Inadecuada gestión de la comunicación entre y con trabajadores remotos, lo que puede dificultar el intercambio de conocimientos e información, el apoyo informativo y/o el apoyo instrumental.

- **Demandas psicológicas:**

1. Aumento de interrupciones externas por uso de TIC, correo electrónico, etc. y dificultad para concentrarse de nuevo en la tarea desarrollada.

2. La inmediatez de respuesta que se asocia al uso de las TIC, en concreto el correo electrónico, hace que no se dedique el tiempo necesario para reflexionar y pensar adecuadamente, cometiendo errores, ocasionando malos entendidos, etc.

3. La multitarea propiciada por el uso de TIC puede producir sobrecarga cognitiva.

4. La exigencia de un aprendizaje continuo para usar las TIC, las APP, los softwares, etc. así como un aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos.

5. Sobrecarga informativa (llamado también infobesidad o infoxicación) por el manejo y gestión (lectura, selección, análisis, comprensión, etc.) de grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (Internet, correo electrónico, plataformas web, etc.), lo que genera una sobrecarga de información que provoca un uso inefectivo de la misma (ocasionando dificultad o imposibilidad de seleccionarla, gestionarla, clasificarla, etc.).

6. Disminución del tiempo de descanso mental y físico necesarios para la recuperación del trabajador debido a la prolongación del tiempo de trabajo que propicia el uso de TIC y la conectividad permanente, solapándose con el tiempo de ocio y de descanso.

7. La movilidad física del trabajador puede ser elevada, tanto a nivel local, como nacional o internacional. En este último caso, los requerimientos cognitivos pueden ser elevados, se pueden producir además choques culturales o lingüísticos con clientes o compañeros de trabajo, problemas de comunicación y malos entendidos.

- **Variedad/ contenido:**

1. Pobre flujo de información y escasa retroalimentación entre el superior jerárquico y el trabajador debido a la dificultad de la interacción en espacios virtuales de trabajo y/o a la ausencia de procedimientos y/o canales de comunicación con los trabajadores remotos. Esto puede afectar al desconocimiento del sentido de su trabajo en el conjunto global de la empresa.
2. Ausencia de visibilidad del trabajador que genera sensación de inexistencia, ya que “si no me ven, no existo”. Esta “despersonalización” del trabajador remoto es causada por la dificultad que implica la comunicación mediatizada y el trabajo a distancia fuera de las instalaciones del empresario y puede afectar a la percepción del trabajador sobre el escaso reconocimiento del trabajo que realiza.

- **Participación/ supervisión:**

1. Ausencia de canales de información y comunicación apropiados para que se facilite la interacción con y entre los teletrabajadores y teletrabajadores móviles.
2. Monitorización inadecuada del trabajador remoto o del trabajo que ha realizado, que puede afectar a su privacidad o derecho a la intimidad como usuario de TIC.
3. Monitorización impersonal del trabajado realizado por trabajadores remotos usuario de TIC, basada en el recuento numérico sobre el cumplimiento de objetivos fijados y no en la calidad del trabajo realizado y/o en el control del trabajador (monitorizando las interacciones con el teclado o ratón, uso del correo electrónico, etc.) en vez del trabajo realizado.

- **Desempeño de rol:**

1. Sobrecarga de rol laboral. El rol laboral llega a ocupar el espacio temporal previsto para el desempeño del rol familiar, incumpliendo así las expectativas previstas para este último, propiciando, en última instancia, la aparición de un conflicto trabajo-familia.

2. Ambigüedad de rol propiciada por el tipo de comunicación (mediatizada), la dificultad de establecer interacciones con compañeros y superiores jerárquicos para informar o aclarar la asignación de tareas no previstas y responsabilidades que atañen, de manera más o menos inmediata.

- **Relaciones y apoyo social:**

1. Nula o escasa posibilidad de interactuar cara a cara con compañeros e imposibilidad de obtener apoyo social (emocional y/o instrumental).

2. Sensación de aislamiento al predominar la comunicación mediatizada y las relaciones virtuales.

3. Comunicación mediatizada usada inadecuadamente para la comunicación de datos negativos (evaluaciones negativas del trabajador, incidencias, despidos, etc.) y frialdad en comunicación de emociones o sentimientos.

4. Malos entendidos y conflictos laborales debido al uso de espacios virtuales de interacción y comunicación.

- **Conciliación vida laboral/ familiar:**

1. Inadecuada gestión de la flexibilidad temporal que caracteriza la realización del trabajo usando TIC, produciéndose una prolongación de la jornada laboral e interferencias y/o invasión en el tiempo de ocio y descanso.

2. Manejo inadecuado de los dispositivos portables, intranet, correo electrónico, etc., en cualquier momento y lugar, interfiriendo con el tiempo de ocio y descanso.

3. Ausencia de cultura preventiva o guía de buenas prácticas relativas al uso adecuado de las TIC. Existencia de expectativas de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de los superiores jerárquicos y/o sensación de “deber de contestar” fuera de la jornada laboral por parte de los trabajadores.

4. Ausencia de políticas empresariales específicas sobre promoción de trabajadores remotos que puede aumentar prácticas laborales inadecuadas como el leaveism al aumentar la competitividad con objeto de promocionar, usando las TIC fuera de la jornada laboral para llevar el trabajo “al día” e

interfiriendo y/o invadiendo el tiempo de ocio y descanso, produciendo un desequilibrio entre vida laboral, familiar y personal.

- **Equipos de trabajo/ medio ambiente:**

1. Problemas técnicos: pérdida de conexión, averías, lentitud de procesamiento, pérdida de datos, etc.

2. Dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo que puede generar ansiedad en caso de problemas técnicos.

3. Problemas relacionados con la falta de infraestructura, conexiones, enchufes, etc., del espacio físico donde se trabaje con las TIC.

4. Realización del trabajo en el hogar, sin espacios previstos o adecuados para ello.

5. Búsqueda constante de un espacio de trabajo adecuado para trabajar, que puede generar incertidumbre al trabajador.

6. Realización de parte del trabajo en lugares de paso, aprovechando los tiempos muertos o de espera (en aeropuertos, cafeterías, etc.), en medios de transporte en movimiento (como trenes, aviones etc.) o en espacios "ocasionales" de realización del trabajo (espacios de "coworking", telecentros de trabajo, "techub" o espacios donde una red internacional de emprendedores puede trabajar, colaborar, relacionarse y aprender) que no son propiamente espacios diseñados para la realización del trabajo.

- ¿Se pueden evitar las consecuencias del "Tecnoestrés"? Contamos con dos niveles de intervención:

- **A nivel individual:**

Formarnos en el uso correcto de las tecnologías que tenemos a nuestro alcance para mejorar nuestra eficacia profesional.

Gestionar adecuadamente el tiempo dedicado al uso de estas tecnologías.

Llevar a cabo los cambios cognitivos y emocionales necesarios para adaptarnos a las nuevas herramientas tecnológicas sin que esto suponga una frustración (autoeficacia, empoderamiento tecnológico...)

- **A nivel Organizativo:**

Comunicar con tiempo y de manera clara la llegada de nuevas tecnologías.

Planificar una adecuada y suficiente formación de calidad sobre el uso de las mismas. Permitir una participación colectiva en la implantación tecnológica, con el fin de generar una mayor aceptación.

Diseñar o rediseñar el puesto de trabajo tras la llegada de las nuevas tecnologías, en caso de que fuese necesario.

Crear grupos o equipos de trabajo para facilitar un buen clima y una adecuada cultura tecnológica en la empresa.

- ¿Qué podemos hacer para combatir el “Tecnoestrés”?

- **Organizar la jornada laboral**

1. Planificar el trabajo a realizar, la cantidad de trabajo previsible y el inesperado, así como el tiempo de dedicación previsible y el plazo de finalización.

2. Establecer prioridades de actuación en caso de recibir tareas no esperadas para evitar prolongar el tiempo de trabajo y la multitarea.

3. Programar adecuadamente el tiempo de trabajo y/o la franja horaria destinada a gestionar el uso del correo electrónico, evitando la multitarea y las interrupciones constantes en el desarrollo de la actividad.

4. Establecer prioridades de actuación en caso de recibir tareas no esperadas para evitar la sobrecarga de trabajo.

5. Realizar descansos a lo largo de la jornada laboral.

- **Comunicación:**

1. Utilizar los canales (plataforma web, chat, foro, etc.) para interactuar con compañeros y superiores jerárquicos en espacios virtuales, posibilitando las consultas, resolución de dudas y/o transmisión de conocimientos adquiridos.

2. Promover la retroalimentación en reuniones presenciales sobre los objetivos alcanzados, no alcanzados, dificultades y/o calidad del trabajo.

- **No llevarse el trabajo a casa**

1. Desconectar en todos los sentidos. No mantenerse pendiente del móvil o el portátil.

2. Evitar que las conversaciones se centren en los asuntos pendientes o posibles problemas. Tras la jornada laboral o durante el fin de semana, intentar cuidar y disfrutar del ocio y de las relaciones personales y familiares.

3. Desconectar el teléfono o déjalo aparcado durante tu tiempo de ocio.

4. Establecer un horario y respetarlo.

- **Separa tu vida laboral de la personal, también en las tecnologías**

1. Emplear líneas de teléfono o, incluso, aparatos diferentes para ambas facetas de la vida.

2. Evitar la sobreinformación. Estar permanentemente conectado/a puede aumentar innecesariamente la sensación de riesgo y ansiedad.

- **La inmediatez no siempre te afecta**

1. Es importante distinguir lo urgente de lo importante: si ese correo puede o no esperar a mañana sin afectar tu trabajo.

2. Asegurarse de que existe una delegación clara para los asuntos urgentes cuando se está en las horas de ocio, vacaciones o fines de semana.

- **Aprender técnicas de autocontrol**

1. Practicar de manera regular actividades como relajación, meditación, mindfulness o yoga te ayudará a neutralizar la activación fisiológica del organismo que produce el estrés, y proporciona un mayor control de los pensamientos y de las emociones.

- **Cuidar la dieta**

1. Seguir una dieta saludable, variada y equilibrada, que incluya frutas y verduras.

Mantén horarios regulares.

- **Respetar las horas de sueño**

1. Se afrontará mejor cualquier conflicto o situación compleja en el día a día laboral.

- **Formación:**

1. Participar en acciones formativas específicas para el buen manejo de TIC en función de las necesidades detectadas.



Departamento de recursos humanos

C/Almogàvers 119-123, Plt.2ª Ofi.1ª Distrito 22@ 08018 Barcelona

93 452 02 65

rrhh@icalia.es