



GESTIÓN DE LA CONECTIVIDAD
Guía de buenas prácticas

GESTIÓN DE LA CONECTIVIDAD

Guía de buenas prácticas

© Asepeyo. Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151
1ª Edición abril 2023
Reservados todos los derechos en todas las lenguas y países
Referencia G1E23341

www.asepeyo.es

Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) facilitan el trabajo y favorecen la productividad y eficiencia, pero modifican también los parámetros tradicionales del tiempo de trabajo promoviendo la autogestión, así como la realización del trabajo en cualquier momento debido a la facilidad de localización y de conexión permanente.

Paralelamente, estos importantes avances tecnológicos en el ámbito laboral han puesto de manifiesto problemas técnicos y humanos, que han generado consecuencias negativas en la salud de algunos trabajadores y en las organizaciones, *"Informe Anual 2017 InfoJobs-ESADE sobre el Estado del Mercado Laboral"*.

La desconexión digital supone un paso más hacia el avance de la conciliación laboral, personal y familiar y las entidades son cada vez más conscientes de lo que implica que sus colaboradores dispongan de medidas de conciliación que les ayuden en su día a día. En este sentido, que las organizaciones dispongan de un protocolo de gestión de la conectividad que incluya aspectos de desconexión digital, así como aspectos de promoción de la salud, refleja la transformación que están teniendo en los últimos años las nuevas tecnologías y el compromiso hacia las personas, sus vidas privadas y su salud.

Objeto

El presente protocolo establece diversas líneas de actuación para ayudar a la empresa en la gestión de la conectividad, dando pautas tanto para el establecimiento de políticas internas de conexión digital como para prevenir los riesgos derivados de un uso inadecuado de las TIC.

Diagrama de actuación

La gestión de la conectividad la dividimos en cinco fases:



Desarrollo

Primera fase: Análisis de situación

En esta fase se realizará un estudio sobre la situación actual de las TIC y de la gestión de la conectividad digital en la empresa.

La valoración de la situación actual de las TIC se llevará a cabo desde el departamento de RRHH, con la ayuda del servicio de prevención (propio o contratado) y la participación de los representantes legales de los trabajadores.

Se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- **Horarios de uso de las TIC en el ámbito laboral:** se analizarán las conexiones dentro y fuera del horario laboral para determinar el grado de uso y desconexión de la plantilla. Para ello, es imprescindible que la organización tenga establecido un horario de trabajo corporativo general o específico por puesto de trabajo.
- **Prácticas habituales en la empresa:** se detallarán los puestos de trabajo que requieren del uso de las nuevas tecnologías para el desarrollo del trabajo, las medidas organizativas para el establecimiento de reuniones y los criterios a tener en cuenta ante los viajes de trabajo, entre otros.
- **Carga de trabajo:** se identificarán los puestos de trabajo que en el estudio de factores psicosociales hayan obtenido una carga de trabajo excesiva (cantidad de información elevada) y carga mental (moderada/alta), y se trazará con el estudio de horarios de uso de las TIC y bajas laborales.
- **Bajas laborales:** se analizarán las bajas laborales por puesto de trabajo para identificar si existe relación entre la incidencia de bajas con un uso excesivo de TICs; por ejemplo, al determinar un mayor grado de casos en patologías relacionadas con estrés (psiquiátricas) y musculoesqueléticas (lumbar).
- **Rotación laboral:** se analizarán los puestos de trabajo/departamentos que tienen mayor rotación de personal, ya sea por desvinculación con la compañía como cambios de puesto.
- **Evaluación de riesgos laborales:** se identificarán los puestos de trabajo que hacen uso de pantallas de visualización de datos, y requieren de medidas preventivas y campañas de promoción de la salud para evitar trastornos musculoesqueléticos, fatiga postural, visual y mental. Así mismo, se identificarán efectos y riesgos asociados a la hiperconectividad de los trabajadores.

Se identificará en qué puestos y/o departamentos de la organización puede ser más complejo implantar la política de horarios de conexión digital y en cuáles no es problemático o nada problemático porque la posibilidad de recibir mails y/o llamadas fuera del horario es baja o nula. Así mismo, se identificarán los puestos y/o empleados que trabajen con clientes y/o proveedores internacionales con los que existe diferencia horaria respecto a España (EEUU, China o Brasil, por ejemplo). Se analizará si existen líderes (mandos intermedios) más reticentes al protocolo y se diseñarán medidas de sensibilización específica para ellos.

Segunda fase: Medidas organizativas

Esta segunda fase se compone de 4 acciones principales:

1. **Elaborar la política de gestión digital. (Artículo 18 punto 2)**
2. **Establecer diversas medidas destinadas a la gestión de la conectividad.**
3. **Crear una comisión de garantía/seguimiento del protocolo.**
4. **Establecer un plan de comunicación dirigido a todos los trabajadores.**

1. Política de gestión digital

Se elaborará, junto con los representantes de los trabajadores, una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se definirán las modalidades de gestión de la conexión digital y el 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; siguiendo lo establecido en el artículo 88 de la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales) y el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores.

El contenido de la política de desconexión, definiendo implícitamente el deber de conexión durante la jornada laboral, puede tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Gestión del tiempo de trabajo
- Organización de reuniones
- Respeto al horario de los demás
- Carga de trabajo adecuada que evite llevarse trabajo a casa o alargar la jornada
- Derecho a no contestar correos electrónicos o llamadas fuera del horario de trabajo, salvo urgencias o circunstancias especiales
- Días sin correo electrónico
- Bloqueo de las herramientas digitales laborales en franjas horarias o días de descanso

En el Anexo 1 se adjunta un ejemplo de Política de gestión digital.

2. Medidas para gestionar la conectividad

A la hora de decidir cuántas y qué medidas de desconexión y de promoción de la salud son necesarias, es preferible empezar con pocas, que sean claras, concretas y medibles y, en función de los resultados, ir añadiendo medidas adicionales. Por ejemplo:

- Elaborar una guía/documento sobre el uso adecuado de las herramientas digitales.
- Realizar una comunicación formal desde RRHH (vía email) dirigida a toda la plantilla explicando que, en virtud del art. 88 de la LOPDGDD y 20 bis del ET, los empleados no tienen ninguna obligación de responder ni mails ni llamadas fuera de su horario y que la empresa está firmemente comprometida con el cumplimiento de la normativa en materia de desconexión digital.
- Estudiar, junto con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, 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.
- Realizar una encuesta de evaluación entre los empleados, con preguntas del tipo: ¿conoces la política de desconexión digital de la compañía? ¿crees que tu director (o responsable directo) respeta esta política? ¿Te has sentido alguna vez obligado a responder y/o recibir llamadas o mails fuera del horario laboral? ¿Te sientes totalmente libre a la hora de no contestar mails o llamadas fuera del horario? ¿Con qué frecuencia has tenido que responder llamadas fuera de tu horario laboral? Tu jefe directo ¿te envía mails o te hace llamadas fuera del horario: habitualmente, en casos puntuales, nunca o casi nunca?

Además, esta encuesta puede servir para evaluar si el uso de las nuevas tecnologías por parte de los trabajadores es responsable o, por lo contrario, puede conllevar a consecuencias negativas para su salud.

En el Anexo 2 se adjunta un ejemplo de “*Cuestionario sobre el uso de las nuevas tecnologías*”.

- **Compliance.** Se puede plantear la creación de canales específicos a través de los cuales los empleados pueden denunciar incumplimientos en materia del derecho a la desconexión digital (a modo de *whistleblowers*); sin menoscabo de la vía establecida en la empresa para comunicar cualquier riesgo laboral (tipo Comunicado de Riesgos).
- Elaborar un programa de hábitos digitales saludables para toda la plantilla. Más adelante, en la tercera fase sobre “Información/Sensibilización” se desarrolla este programa con varios ejemplos.

3. Comisión de garantía/seguimiento

La comisión de garantía / seguimiento velará por el cumplimiento del protocolo de gestión de la conectividad de la empresa, adoptando las medidas oportunas en cada caso.

Esta comisión estará formada por personal de RRHH, del servicio de prevención de riesgos laborales (personal técnico y sanitario), el departamento de informática y representantes de los trabajadores. Se reunirá, como mínimo, una vez al año para realizar un seguimiento y valorará el cumplimiento del protocolo establecido, adoptando las medidas necesarias.

4. Plan de Comunicación

Empleando los medios habituales internos a disposición de la empresa (tablones, correo electrónico, web corporativa, etc.), el departamento de RRHH, junto con Prevención de Riesgos Laborales, comunicará a todos los trabajadores la puesta en marcha del protocolo de Gestión de la conectividad que englobará tres aspectos principales:

- **Informar de los acuerdos alcanzados:** comunicar a toda la plantilla la nueva realidad del uso del trabajo a distancia en la empresa, notificación de los acuerdos a los que se ha llegado en esta materia con la representación de los trabajadores.
- **Informar sobre cómo se va a llevar a cabo la implantación** del trabajo a distancia en la empresa: plazos, modificaciones o anexos de contratos de trabajo, equipos que se van a emplear, quién los facilita, cómo se gestionan los gastos derivados, compensaciones, compromisos adquiridos por ambas partes, deberes y derechos, tanto de trabajadores como de la empresa, etc.
- **Informar sobre cómo se va a llevar a cabo la formación de los trabajadores:** tipos de cursos, temáticas, contenidos, formatos, presenciales u on line, cuántos cursos, calendarización.

Tercera fase: Sensibilización

Para garantizar el éxito, así como el cumplimiento de la LPRL, es importante establecer diversas acciones de información y sensibilización dirigidas a la plantilla, orientadas a dar a los trabajadores los conocimientos necesarios sobre los riesgos en la gestión de la conectividad. Se informará sobre el uso, tanto legal como correcto, de las nuevas tecnologías puestas a disposición de los trabajadores por parte de la empresa, así como de los riesgos y peligros asociados al mal uso y abuso de las mismas, tanto en el ámbito laboral como en el personal (redes sociales, juegos on line, adicciones,...) y de las medidas preventivas.

La Comisión de garantía/seguimiento será quién determinará qué información se trasladará, a quién, con qué periodicidad y de qué manera. En primer lugar se recomienda impartir un curso a los directivos y mandos sobre la importancia de la desconexión digital (*correos y llamadas fuera del horario laboral, etc.*), e ir escalando ese curso hasta llegar a todos los trabajadores.

En el Anexo 3 se adjunta un ejemplo sobre el contenido “Uso de las nuevas tecnologías: riesgos, consecuencias y medidas preventivas”.

En el Anexo 4 se adjuntan algunos ejemplos de campañas para fomentar hábitos digitales saludables.

Cuarta fase: Programa de soporte

La gestión del cambio tecnológico y sus efectos sobre los trabajadores debe ser especial objeto de atención en las políticas empresariales de prevención de riesgos laborales, ya que constituye un factor adicional de riesgo psicosocial. No debe descargarse en el trabajador la decisión de conectarse o no fuera de su tiempo de trabajo, sino que debe incidirse en la obligación empresarial de respetar los tiempos preestablecidos de descanso y, por lo tanto, de desconexión digital. Respecto a las consecuencias del tecnoestrés, se destacan problemas individuales tales como trastornos en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares y/o trastornos gastrointestinales, así como daños organizacionales tales como el absentismo y la reducción del desempeño según la NTP 730, del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En esta fase se diseñará e implementará un programa de soporte y ayuda a los trabajadores con problemas de salud relacionados con el uso (y abuso) de las TIC, con objetivo de reducir el tecnoestrés u otros trastornos relacionados.

Consistirá en tres etapas:

1ª Etapa: Detección del problema

Existen diferentes formas para detectar el problema: que el propio trabajador, de manera voluntaria, se ponga en contacto con el Servicio de Prevención para comunicar su situación y pida ayuda para acogerse al programa, vía comunicado de riesgos o que un mando intermedio o compañero detecte una situación preocupante de algún trabajador.

Antes de iniciar cualquier acción, el trabajador dará su consentimiento (ver anexo 1.2) para que el equipo de apoyo asignado pueda actuar según la evaluación y programa establecido en la empresa.

La empresa designará un equipo de apoyo con personal del departamento de recursos humanos junto con el departamento de prevención para acompañar al trabajador durante el proceso de desconexión.

Las funciones del equipo de apoyo serán:

- Diseñar el protocolo, siempre dentro del marco de la política y directrices de la empresa, y hacer un seguimiento periódico de que las acciones que han decidido se llevan a cabo correctamente, con el objetivo de encontrar la opción de mantenimiento/vuelta al trabajo más adecuada para el trabajador y para la empresa.
- Analizar si el trabajador cumple los requisitos del protocolo.
- Conocer / Ofrecer la aplicación del protocolo al trabajador.
- Facilitar la formación e información en todo momento al personal implicado.
- Coordinar el protocolo en cada una de sus fases y fomentar su implantación en todos los niveles de la organización.
- Elaborar y establecer indicadores de evaluación para una mejora continua del protocolo.
- Nombrar al Gestor del caso. Esta función implicará designar a la persona más adecuada dentro de la organización en cada caso.

- Planificar la realización de dinámicas de grupo con los compañeros del trabajador afectado en coordinación con el Gestor del caso.

El Gestor del caso puede ser un profesional sanitario, para favorecer una intervención temprana, dado que es más eficiente ofrecer soluciones antes de que se produzca la baja o se alargue. También el equipo de apoyo podrá pensar en diferentes actores como: técnicos PRL, personal de RRHH, responsable directo de los trabajadores o líderes naturales que se establecen muchas veces dentro de las organizaciones, así como personas de mayor confianza del trabajador afectado, que puedan acompañar y facilitar el desarrollo del protocolo.

Las funciones y características del Gestor del caso serán, entre otras:

- Tener un papel proactivo y motivador
- Colaborar con el grupo de trabajo
- Proponer acciones de mejora
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores
- Llevar a cabo el seguimiento y supervisión de los trabajadores que quieren ser acompañados
- Asegurar que los acuerdos que se determinen se documenten
- Gestionar el impacto de la ausencia en el entorno laboral, comunicando qué se está haciendo y respetando la confidencialidad

2ª Etapa: Intervención

En esta etapa es necesario realizar una evaluación de la situación por parte del Servicio de Prevención para intervenir en función de los resultados. En España, un instrumento válido para diagnosticar el tecnoestrés es el RED-TIC, desarrollado por el equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón (<http://www.wont.uji.es>). Este instrumento está compuesto por cuatro bloques de variables que hacen referencia explícita al trabajo con tecnologías: (1) Datos administrativos, (2) Uso de TIC, (3) Riesgos Psicosociales y (4) Consecuencias Psicosociales. Un aspecto a destacar es su capacidad para diagnosticar el fenómeno del tecnoestrés, así como de conocer sus antecedentes (demandas y falta de recursos laborales y personales) y consecuencias a nivel emocional. Además, incluye una evaluación, no sólo de los daños psicosociales, sino también del bienestar psicosocial.

Así mismo, la empresa facilitará formación e información al trabajador, fomentando hábitos saludables en el uso de la tecnología digital, estableciendo un “Programa de hábitos digitales saludables” sobre los posibles trastornos:

Musculoesqueléticos: Campaña “Pausas activas” para instaurar ejercicios diarios de estiramientos, “Higiene postural” para la correcta colocación de los equipos y la persona durante el uso de pantallas de visualización de datos, mensajes en el interfaz de Intranet/Portal del Empleado para reducir los trastornos musculoesqueléticos,...

Fisiológicos: Campaña “Mira más por ti” para fomentar el descanso visual y concienciar sobre la fatiga visual.

Psicológicos: Campaña “Activa TU SALUD” para fomentar la comunicación interpersonal dentro de la empresa, cómo gestionar el tiempo de trabajo adecuadamente, cómo mejorar la higiene del sueño “Las 10 claves para dormir como un bebé”, “Desconectando mail” para un uso racional del e-mail, campaña “Contagia tu energía positiva”, campaña “Hábitos saludables para el sistema inmunitario” y acciones de información y sensibilización para evitar los trastornos psicológicos (estrés y riesgos psicosociales).

En caso de que el equipo de apoyo lo estime necesario, facilitará al trabajador contactos para llevar a cabo un tratamiento terapéutico necesario para tratar una posible adicción a las nuevas tecnologías.

Deberá acudir a un especialista o unidad especializada para su evaluación y tratamiento. Los psicólogos, como con cualquier otro proceso adictivo, van a ayudar en el proceso de toma de conciencia y motivación al cambio, con un tratamiento centrado en el cambio de hábitos y actitudes, un mayor control de los impulsos y el aprendizaje en la resolución de los conflictos interpersonales de forma apropiada.

De la misma manera, va a ser esencial trabajar y manejar otros síntomas asociados, como la ansiedad y el desánimo, siempre en una esfera multidisciplinar y en colaboración con la familia y el entorno.

3ª Etapa: Seguimiento

El equipo de apoyo tendrá una comunicación semanal/quincenal con el trabajador (pactada previamente) para conocer los progresos y analizar las dificultades que se va encontrando en el proceso.

En caso de que el equipo determine que el trabajador no mejora con la implantación de las medidas o existe elevado riesgo de recaída, se considerará la posibilidad de llevar a cabo modificaciones en su entorno laboral, debidamente justificadas por un análisis de riesgos del puesto de trabajo.

En este caso, la empresa debe supervisar que las políticas de desconexión digital de ese puesto de trabajo para ese trabajador se están aplicando adecuadamente; implantando las modificaciones necesarias para conseguir el objetivo.

En el análisis de situación, se tendrán identificados aquellos puestos de trabajo con mayor exposición a las redes sociales e internet (teletrabajo, entornos web, gestión digital de compras, ventas, pedidos, reclamaciones, community manager, etc.), de tal modo que, dada una situación problemática, el Servicio de Prevención pueda disponer de toda la información para el diagnóstico/tratamiento.

Si persiste la situación de adicción a las RSI o el tecnoestrés, con los problemas físicos derivados de la misma y previa valoración de un facultativo especialista, se valorará un cambio de puesto de trabajo a otro con menor exposición al riesgo al que está sometido el trabajador y tiene dificultades en gestionar.

Quinta fase: Evaluación y mejora continua

Tal y como hemos mencionado anteriormente, la Comisión de garantía y seguimiento se reunirá, como mínimo una vez al año, para evaluar la efectividad del protocolo de gestión de la conectividad y determinar medidas adicionales, en caso necesario.

Para ello, es necesario realizar un seguimiento de todas las acciones llevadas a cabo, con objeto de facilitar la elaboración de una memoria de actuaciones ante la gestión de la conectividad.

A continuación, detallamos algunos ejemplos:

- N° de publicaciones realizadas en relación al protocolo
- N° de trabajadores informados sobre la política de desconexión digital, respecto al total
- % de trabajadores que han finalizado la acción formativa sobre el uso responsable de las TICs respecto a los inscritos
- N° de encuestas cumplimentadas respecto a las enviadas
- N° de trabajadores que han finalizado satisfactoriamente el programa de soporte respecto a los totales (iniciados)

Es importante que cualquier acción que se realice por parte de la empresa vaya asociada a un indicador de referencia para medir su impacto en la compañía.

ANEXOS

ANEXO 1

Anexo 1.1 Política de gestión digital

Anexo 1.2 Modelo de consentimiento de adhesión al Programa de Ayuda al Empleado (PAE)

ANEXO 2

CUESTIONARIO MODIFICADO POR ASEPEYO SOBRE ESCALA DE RIESGO DE ADICCIÓN-
ADOLESCENTE A LAS REDES SOCIALES E INTERNET (ERA-RSI) Universidad del País Vasco, España

ANEXO 3

USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: RIESGOS, CONSECUENCIAS Y MEDIDAS PREVENTIVAS

ANEXO 4

Anexo 4.1 Información/Sensibilización: Uso responsable del móvil en el trabajo

Anexo 4.2 Información/Sensibilización: Desconecta del trabajo y súmate a las vacaciones sin estrés

Anexo 4.3 Información/Sensibilización: ¡Empieza ya tu plan DETOX!

Anexo 4.4 Información/Sensibilización: Experiencias de gestión digital en el entorno laboral

Anexo 4.5 Glosario

Anexo 4.6 Referencias bibliográficas

ANEXO 1

1.1. Política de gestión digital

XXXXXX (nombre empresa) tiene interés en fomentar un uso razonable e impulsar una cultura adecuada sobre la utilización de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital y promoviendo un ambiente de trabajo adecuado y modalidades de relación laboral consecuentes con este derecho, de conformidad con el compromiso asumido en su política de empresa 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 y en el artículo 20 bis del 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.

Es por ello que las partes firmantes de este Acuerdo coinciden en la necesidad de impulsar el derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral.

Se establece el derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo, el respeto del tiempo de descanso del trabajador/a, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar. Se prestará especial atención a las modalidades de trabajo a distancia y trabajo desde casa total o parcial, avanzando así en el compromiso asumido por **XXXXXX (nombre empresa)** con la calidad de vida y salud de nuestros empleados. Las modalidades de este derecho potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar y se sujetará a lo dispuesto en la negociación colectiva.

Para ello se ha desarrollado la siguiente política interna en materia de desconexión digital, coherente con las políticas de conciliación que la compañía ya tiene puestas en marcha, potenciando el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar.

A continuación, se establece la siguiente *política de desconexión digital* fuera del tiempo de trabajo de cada trabajador.

- Se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones. Se evitará, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones profesionales finalizada la jornada laboral del emisor o la de los destinatarios. En el caso de ser necesario el envío, no se debe esperar una respuesta inmediata.
- Si concurren circunstancias que requieran la lectura inmediata por parte del interlocutor, se le avisará por cualquier otro medio que le permita al destinatario conocer de su envío (llamada telefónica, mensajería instantánea, etc.).
- Se evitarán hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo del emisor e interlocutor, salvo que concurren circunstancias que lo justifiquen.
- En caso de distintos 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.
- Se hará un uso racional de las herramientas digitales de trabajo que la Compañía pone a disposición del trabajador. Se evitará, en la medida de lo posible, el uso de estas herramientas fuera del horario de trabajo de cada empleado, salvo que se den circunstancias de excepcionalidad que lo justifiquen.
- Cuando se envíen correos electrónicos fuera del horario de trabajo, se utilizará, preferentemente, la configuración de envío retardado para hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral del destinatario y se promoverá esta práctica dentro de la organización.

- Durante las vacaciones, es recomendable indicar los datos de contacto de compañeros que estén disponibles y puedan atender las cuestiones que se requieran en ausencia de la persona trabajadora, creando mensajes de respuesta automática con el contacto de dichas personas.

Avanzar en el cumplimiento de esta política es responsabilidad de todos los empleados, siendo especialmente relevante el papel del líder como ejemplo de las conductas esperadas en esta materia.

En caso de que cualquiera de las partes detecte prácticas o comportamientos contrarios a los principios recogidos, los mismos podrán ser puestos de manifiesto a la *Comisión de Garantía/Seguimiento* para su conocimiento y, en su caso, adopción de las medidas oportunas.

XXXXXX (nombre empresa) promoverá, con la participación de la parte social, acciones de sensibilización y formación tendentes a difundir y hacer efectivo el derecho a la desconexión digital.

El presente escrito podrá ser objeto de revisión si alguna de las partes legitimadas así lo solicitara.

Nombre y Apellidos CEO de la Compañía y sindicatos mayoritarios en la empresa

Ciudad y fecha de la firma

1.2. Modelo de consentimiento de adhesión al Programa de Ayuda al Empleado (PAE)

El abajo firmante D/D^a con DNI..... de la empresa mediante el presente documento manifiesta expresamente su consentimiento para:

- Adherirse voluntariamente al Programa de Ayuda al Empleado (PAE)
- Participar y comunicar su situación, con la finalidad, en medida de lo posible, de proteger su salud en el trabajo.

El interesado ha sido informado de que, en cualquier momento, puede revocar el consentimiento prestado y causar baja del PAE, sin necesidad de justificación.

El abajo también firmante Gestor del caso D/D^a.....con DNI..... nombrado por el equipo de apoyo de aplicación del protocolo de gestión de la conectividad por la empresase compromete a:

- Establecer canales de comunicación positivos, dialogantes y flexibles
- Documentar por escrito los acuerdos consensuados
- Colaborar y co-responsabilizarse de conseguir los objetivos marcados
- Mantener en todo momento la confidencialidad

Firmado D/D^a:

Firmado D/D^a:

De conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, [NOMBRE DE LA EMPRESA], le informa que sus datos de carácter personal serán tratados para dar cumplimiento a las obligaciones preventivas derivadas de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, únicamente podrán ser comunicados a terceros expresamente autorizados o aquellos que colaboren directamente en el cumplimiento de la finalidad antes indicados o bien en los supuestos legalmente previstos, y se conservarán hasta la prescripción de las responsabilidades legales de la empresa. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y/o portabilidad dirigiéndose a la Dirección de Recursos Humanos / al Delegado de Protección de Datos [según corresponda], a través de la siguiente dirección de correo. En cualquier caso tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), autoridad competente en materia de protección de datos, a través de su sede electrónica o por escrito dirigido a la sede de dicho organismo.

ANEXO 2

Se pueden emplear diversos cuestionarios para valorar el grado de exposición a las nuevas tecnologías, por ejemplo el del ISBL la nota técnica de prevención NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial o el de la Universitat Jaume I de Castellón.

Ejemplo:

| CUESTIONARIO MODIFICADO POR ASEPEYO SOBRE ESCALA DE RIESGO DE ADICCIÓN-ADOLESCENTE A LAS REDES SOCIALES E INTERNET (ERA-RSI) Universidad del País Vasco, España | | |
|--|-----------|-----------|
| Marca con una cruz el comportamiento que consideres más habitual | SÍ | NO |
| Lo primero que haces al despertar es consultar todas las redes sociales. | | |
| Revisas con mucha frecuencia los perfiles en redes y esperas obtener con la mayor inmediatez posible un feedback positivo. | | |
| Muestras síntomas de frustración si no consigues notoriedad en las redes. | | |
| Exploras con avidez las publicaciones de tus "amigos" en busca de sus nuevos acontecimientos y piensas que su vida es mejor que la tuya. | | |
| Estás actualizando los perfiles constantemente. | | |
| Tienes la necesidad de publicar todo lo que te sucede. | | |
| Das "me gusta" compulsivamente. | | |
| Sustituyes las conversaciones cara a cara por las de internet. | | |
| Te mantienes en línea casi todo el día. | | |
| Salir de casa sin el teléfono te supone estrés y taquicardias. | | |
| Modificas tu estado de ánimo y te ves emocionalmente afectado por lo que pasa en las redes. | | |
| Pierdes la noción del tiempo cuando estás en estas plataformas. | | |
| Manifiestas síntomas de abstinencia cuando no consultas las redes sociales y/o recaes en su uso cuando te has propuesto dejarlas o limitar su uso. | | |
| Comprometes otras actividades de la vida, como familiares, laborales, o sentimentales. | | |
| Duermes menos de 5 horas para poder seguir estando conectado a internet. | | |
| Recibes quejas del entorno en relación al uso excesivo de la red. | | |
| Sientes irritabilidad cuando no estás conectado o la conexión va muy lenta. | | |
| Mientes en relación al tiempo real de conexión a la red. | | |
| Sientes euforia y activación anormal cuando estás conectado. | | |
| No desconectas del trabajo, aunque hayas trabajado más horas de las contratadas sigues trabajando en remoto y pierdes la noción del tiempo. | | |

Podemos estimar que, muy probablemente, existen problemas de adicción a las redes si has respondido sí a diez o más de las preguntas anteriores, entre diez y cinco probablemente hay riesgo de adicción y menos de 5 probablemente no hay riesgo de adicción.

ANEXO 3

USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: RIESGOS, CONSECUENCIAS Y MEDIDAS PREVENTIVAS

RIESGOS LABORALES

Los riesgos laborales relacionados con un mal uso o abuso de las nuevas tecnologías pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Sobreesfuerzos / Trastornos musculoesqueléticos**, especialmente debido a la postura que adopta el trabajador con los equipos, pudiendo tener dolencias en la zona cervical y en la espalda, así como en las manos y brazos.
- **Fatiga visual**, al incidir continuamente la visión en una pantalla de visualización de datos, sin hacer pausas activas y/o respetar la distancia recomendada.
- **Riesgos psicosociales**: principalmente nos referimos al tecnoestrés: “estado de tensión que padece el trabajador debido al esfuerzo de adaptarse a las nuevas exigencias del trabajo con TIC y al uso prolongado o mal uso de las mismas” y sus variantes, aunque los trastornos psicológicos que pueden darse son muy diversos (ver más adelante en el apartado de consecuencias). Así mismo, cuando las condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea están configuradas deficientemente o con un diseño inadecuado podrían causar malestar y/o daño y, por tanto, se convierten en factores de riesgo psicosocial:
 - **Ausencia de una cultura preventiva** o guía de buenas prácticas relativas al uso adecuado de las TICs.
 - **Falta de política de desconexión digital** o, si existe, resulta ineficaz, ya que existe la expectativa de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de los superiores.
 - **Inexistencia de políticas empresariales específicas** sobre promoción de trabajadores remotos.
 - **Inadecuada gestión de la flexibilidad** temporal que caracteriza la realización del trabajo usando TICs, prolongando la jornada laboral (noche, fin de semana, etc.).
 - **Realización de tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos”** (entre desplazamientos y/o viajes) pueden suponer un añadido al tiempo de trabajo de la jornada laboral.
 - **Asincronismo temporal** para interactuar con otros trabajadores ubicados en países con diferentes franjas horarias.

CONSECUENCIAS PARA LA SALUD

Como consecuencia de la tensión psicosocial que padece el trabajador, a continuación se describen algunos de los efectos negativos para la salud que pueden surgir:

- **Tecnofatiga**: el trabajador experimenta cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado: *síndrome de la “fatiga informativa”* derivado de los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza internet. La sintomatología es: falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.
- **Tecnoansiedad**: el trabajador experimenta un sentimiento de rechazo hacia el uso de las TIC. Se ve incapaz de utilizarlas, lo que le genera malestar y tensión. Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC, en base a tres dimensiones: 1) resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella, 2) miedo o ansiedad hacia la tecnología, y 3) pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología.

- **Tecnoadicción:** la persona siente una incontrolable necesidad de utilizar herramientas tecnológicas continuamente, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas.
- **Depresión, desesperación o baja autoestima:** por no ser popular en las redes sociales o no alcanzar el número de Likes deseado.
- El **acoso cibernético**, las aplicaciones de mensajería instantánea, como *Snapchat* y *WhatsApp*, también pueden convertirse en un problema, ya que actúan como vehículos rápidos para difundir información, continuando el acoso incluso cuando no están físicamente cerca de un individuo. Las víctimas de ciberacoso tienen más posibilidades de experimentar bajo rendimiento, depresión, ansiedad, sentimientos de soledad y cambios en los patrones de sueño y de alimentación, que podrían alterar su vida, incluso conducirles al suicidio.
- **Trastornos del sueño:** utilizar teléfonos, ordenadores portátiles y tabletas por la noche antes de dormir también está relacionado con un sueño de mala calidad. Se piensa que el uso de luces LED antes del sueño puede interferir y bloquear procesos naturales en el cerebro que desencadenan sensaciones de somnolencia, así como la liberación de la hormona del sueño, la melatonina. Se tarda más en dormir y las personas terminan consiguiendo menos horas de sueño cada noche. La falta de descanso del trabajador y el insomnio pueden provocar la aparición de otros riesgos, como atropellos, caídas, tropiezos, choques, golpes, etc.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Los problemas de salud laboral que puede llevar aparejado el uso de las TICs son evitables y tratables. Para ello hay que abordar las medidas preventivas que han de ponerse en marcha en las organizaciones. Sin carácter exhaustivo, se recomiendan las siguientes medidas:

- **Elaborar una guía de buenas prácticas y políticas** para el uso adecuado de las TICs.
- **Hacer campañas de sensibilización** en la empresa para trabajadores, mandos intermedios, superiores jerárquicos, tales como: riesgos y medidas preventivas en el manejo de pantallas de visualización, uso responsable de las TIC, uso responsable del móvil en el trabajo, desconecta del trabajo y súmate a las vacaciones sin estrés, empieza ya tu plan detox, etc.(ejemplos en anexo 4).
- **Hacer campañas de sensibilización**, tales como higiene del sueño, pausas saludables, escuela de espalda, gestión emocional.
- **Impartir acciones de formación** y sensibilización sobre el uso razonable y adecuado de las TICs, redes sociales e internet (RSI).
- **Desarrollar actividades grupales**, como las vinculadas al voluntariado.
- **Estimular el deporte y las actividades en equipo.**
- **Potenciar aficiones**, tales como la lectura, el cine y otras actividades culturales **donde la conectividad no se utiliza.**

ANEXO 4

Anexo 4.1. Información / Sensibilización: Uso responsable del móvil en el trabajo

Usa el móvil en el trabajo de manera segura

El móvil ya es una herramienta más en la mayoría de puestos de trabajo que, bien utilizada, ofrece numerosos beneficios, como la facilidad en la comunicación, el rápido acceso a la información, etc. No obstante, debes tener en cuenta que, si no lo utilizas con responsabilidad, pueden haber consecuencias muy negativas y peligrosas, como:

¿Cuáles son los riesgos de usar el móvil en el trabajo de manera incorrecta?

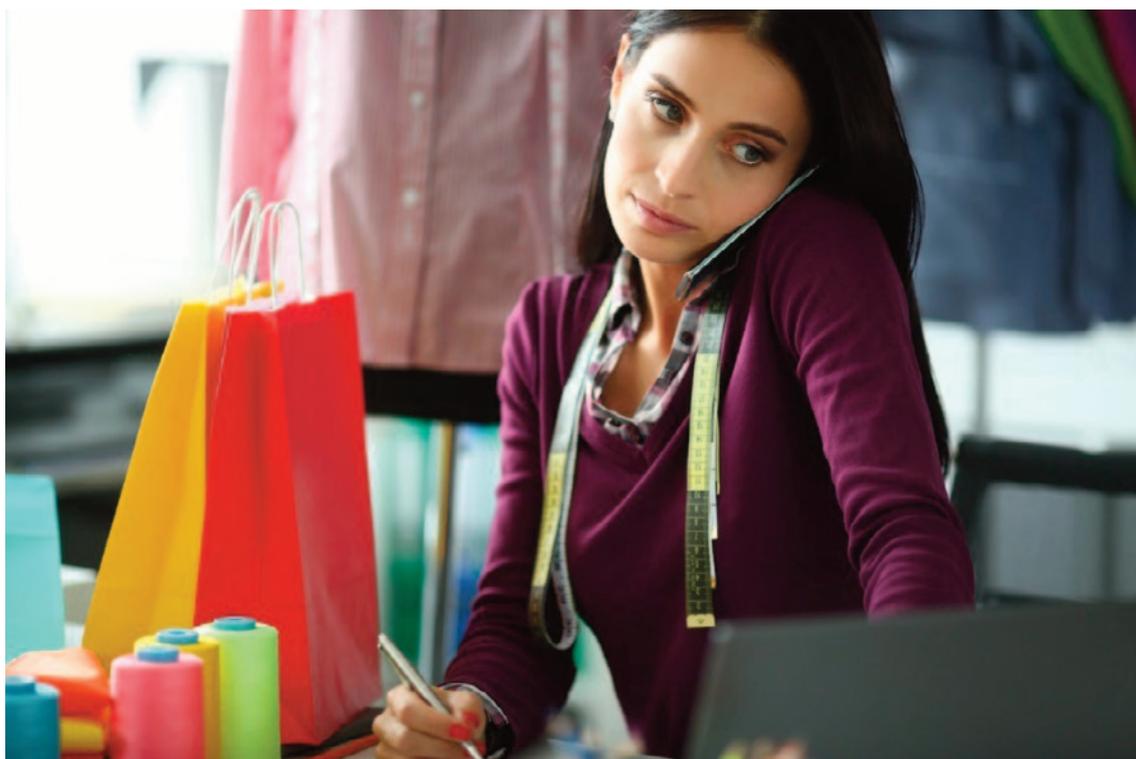
- El uso del teléfono móvil durante la conducción es la primera causa de distracción de los accidentes mortales en España desde el año 2016 (según datos de la Dirección General de Tráfico).
- Mirar el móvil mientras se camina puede conllevar numerosos riesgos; por ejemplo, choques, tropiezos, caídas por desniveles, e incluso atropellos por bicicletas, patinetes, coches, etc.
- En la construcción o en la industria en general, puede conllevar distracciones fatales para la persona o para los compañeros de trabajo.



- La adopción de posturas forzadas durante el uso del móvil puede ocasionar molestias en cervicales, hombros y espalda en forma de trastornos músculo- esqueléticos.
- La conectividad instantánea a través del móvil puede provocar falta de atención en el trabajo, disminución de la productividad y aumento del presentismo laboral.
- El uso de dispositivos electrónicos antes de dormir dificulta la conciliación del sueño, y su calidad y falta aumenta la posibilidad de sufrir un accidente al día siguiente.

Toma nota de estas 12 recomendaciones

1. **Si conduces, aparca el móvil**, apágalo o siléncialo para evitar distracciones. Utiliza el manos libres siempre que sea seguro.
2. Al desplazarte, **presta atención al recorrido y al entorno que te rodea**. Evita accidentes por mirar el móvil o andar distraído.
3. **Utiliza el móvil en una zona segura**. Si suena y puedes hacerlo, responde; si no, devuelve la llamada más tarde.
4. **Sé consciente del uso que haces del teléfono**. Antes de usar o consultar tu dispositivo, para un segundo a pensar cuál es tu intención. Ser consciente del impulso es la mejor forma de controlarlo.
5. Si tu actividad laboral es peligrosa o puede conllevar riesgos graves, infórmate sobre el **código de conducta de la empresa**. Posiblemente estará prohibido el uso del móvil.
6. **Evita las posturas forzadas e incómodas**. Utiliza auriculares cuando hagas uso del teléfono y evita sujetar el dispositivo entre la cara y el hombro. Coloca el móvil a la altura del pecho para mantener el cuello alineado con la espalda y evitar así sobrecargar la musculatura del cuello.



7. **Alivia la tensión muscular en dedos, manos y muñecas** haciendo un uso alternativo de ambas manos al teclear, así como alternar los pulgares y el resto de los dedos de la mano. Mantén las muñecas rectas y relajadas al sostener y manipular el dispositivo y realiza ejercicios para aliviar la tensión en las muñecas.
8. **Relaja la vista** al hacer uso del móvil u otras pantallas. Ajusta el brillo de la pantalla y el tamaño de las fuentes del dispositivo.

9. **¡Disfruta de tu tiempo de descanso!** Silencia tu dispositivo y socializa con las personas a tu alrededor (familia, amigos, compañeros...).
10. **Evita colocar el móvil cerca de tu visión** en el puesto de trabajo, y en caso de hacerlo, ponlo en silencio y boca abajo para evitar distracciones de las ventanas emergentes.
11. **Define horarios y descansa del móvil.** Además del modo avión (que puedes activar siempre que quieras), puedes revisar la configuración del modo “No molestar” de tu dispositivo y establecer un horario sin notificaciones (Ej.- de 21.00 a 8.00 horas) o restringir las llamadas entrantes sólo a tus contactos favoritos.
12. **Evita consultar el móvil u otro dispositivo electrónico antes de acostarte.** Conseguirás mejorar la calidad del sueño y, en definitiva, redundará en la calidad de vida.

Por tu seguridad y salud, usa de forma responsable el móvil

Anexo 4.2. Información/Sensibilización: Desconecta del trabajo y súmate a las vacaciones sin estrés

Desconecta del trabajo y súmate a las vacaciones sin estrés

¡Ay, las vacaciones...! Ese momento que todos ansiamos que llegue y que nos facilita el merecido descanso de las jornadas laborales. ¿Todos? Quizá no, ya que ha aparecido una nueva problemática relacionada con la dificultad para el descanso en el período vacacional.

A principios del 2000, los doctores de la clínica psiquiátrica Wagner-Jauregg de Linz, en Austria, se dieron cuenta de que al tratar a algunos pacientes, éstos mostraban una extraña ansiedad derivada de la imposibilidad de olvidar el trabajo en sus períodos de descanso. Para referirse a este tipo de síndrome propusieron la expresión “depresión de la tumbona”.

Cómo te afecta el estrés vacacional

Hoy en día se conoce a este síndrome como “estrés vacacional”, y consiste en la dificultad que tienen algunas personas para modificar su ritmo de actividad durante los períodos de descanso. Hay personas que, durante todo el año, se han acostumbrado a un ritmo laboral acelerado y, cuando llegan las vacaciones, tratar de modificarlo les afecta negativamente.

La pérdida de la rutina de la actividad laboral les produce síntomas de ansiedad, los niveles de las hormonas relacionadas con el estrés (cortisol y adrenalina) descienden considerablemente, debilitando el sistema inmunológico y, por tanto, están más expuestas y vulnerables, lo que las hace más sensibles a contraer alguna enfermedad. De ahí la necesidad de mantener constante el ritmo de actividad.

El problema es que mantener constante ese ritmo de actividad, sin descanso, es todavía más perjudicial. Por ello, las vacaciones son absolutamente necesarias, ya que permiten restablecer el equilibrio de nuestra salud física, mental y emocional.

Otro de los componentes de este “estrés vacacional” es la dificultad de desconexión en vacaciones, debida a las nuevas tecnologías y la digitalización del trabajo.

La permanente conexión a través del correo electrónico, gracias a los teléfonos inteligentes y la posibilidad de llevarse el trabajo a cualquier parte por medio de los ordenadores portátiles, también dificulta la desconexión vacacional.



Consecuencias negativas de no desconectar

Un 51 % de los españoles en activo responde a correos electrónicos y atiende llamadas de trabajo durante sus vacaciones, según el último informe sobre el mercado laboral en España de InfoJobs-ESADE, lo que contribuye a generar este “estrés vacacional”.

No saber desconectar del trabajo provoca consecuencias a varios niveles:

- El comportamiento de estar conectado al trabajo puede provocar que los que te rodean se sientan excluidos y poco valorados, lo que puede generar problemas de pareja, familiares y con amigos.
- Físico. Cuando no podemos desconectar, nuestro cuerpo se resiente y sufre alteraciones, como trastornos digestivos, modificaciones en el sueño, cansancio, mareos o dolores de cabeza.
- El impacto emocional de la no desconexión puede manifestarse como irritabilidad, inquietud o dificultades en las relaciones familiares y sociales.

Además, debemos recordar que la [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, concretamente su Artículo 88, contiene la regulación del derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral.

Esto significa que los empresarios y otros sujetos con los que se tengan relaciones laborales tienen la obligación de respetar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el tiempo de descanso de los empleados, sus permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar.

Algunos estudios científicos señalan que el tomar unas semanas de vacaciones ayuda a mejorar la productividad, eleva la moral de los empleados e, incluso, disminuir los accidentes laborales. Esos estudios indican que tres semanas seguidas de descanso serían lo ideal y dos semanas consecutivas, lo recomendable.

Por qué es tan importante que desconectes

Por tanto, tenemos sobrados motivos para desconectar, entre ellos:

- Reducción de los **niveles de estrés**.
- Aumento de la percepción subjetiva de salud y bienestar al poder organizar mejor las rutinas de sueño, alimentación y ejercicio.
- Incremento en la concentración, la eficacia y la productividad.
- Desarrollo de nuevas ideas y más creativas.
- Mejor toma de decisiones.



Consejos para desconectar en vacaciones

- Dejar el trabajo lo más cerrado y controlado posible antes de irte de vacaciones. No tener que pensar en temas abiertos facilita el descanso.
- Para conseguir desconectar la clave está en una ruptura total con nuestra rutina diaria en el ámbito laboral.
- Compartir actividades con familiares y amigos.
- Realizar actividades que resulten placenteras. Sustituir la expresión “tengo que hacer” por “me apetece o me gustaría hacer”.
- Usar menos el teléfono móvil y las redes sociales y, en el caso de que sea imprescindible, hacerlo sólo un día a la semana y en una franja horaria concreta.
- En todo momento, pero ahora con la disponibilidad de tiempo, practicar ejercicio y tener una dieta sana. Reporta vitalidad, autoestima y energía positiva.

Recordad que las vacaciones también se acaban, así que es importante incorporarse poco a poco a las rutinas con las que hemos roto anteriormente. Es recomendable adaptar, de forma gradual, los horarios de descanso a los de la oficina, cuando falte una semana para volver al trabajo. Esa pequeña acción facilitará que el cambio sea menos brusco y la adaptación sea mejor.

**¡¡¡Buenas vacaciones y no te olvides de desconectar!!!
El arte del descanso es una parte del arte de trabajar. John Steinbeck**

Anexo 4.3. Información / Sensibilización: ¡Empieza ya tu plan DETOX!

¡Empieza ya tu plan detox digital!

Levantarse y acostarse viendo la pantalla de nuestro teléfono móvil. Compartir compulsivamente en las redes sociales lo que hacemos, sentimos y comemos sin el menor pudor. Atender a las notificaciones de los servicios de mensajería a la velocidad del rayo. Estamos tan apegados a nuestros dispositivos que, en ocasiones, sobrevivir sin ellas se convierte en una quimera.

¿Exageración? No mucha. Según algunos estudios cada usuario dedica más de cuatro horas al día a mirar pantallas y, como promedio, enciende su teléfono inteligente 150 veces al día. La sociedad, a todas luces, se encuentra en un momento de hiperconsumo de las nuevas tecnologías que ha generado dependencia, ansiedad y falta de gestión del propio tiempo de uso de estas plataformas. El futuro no es lo que era.

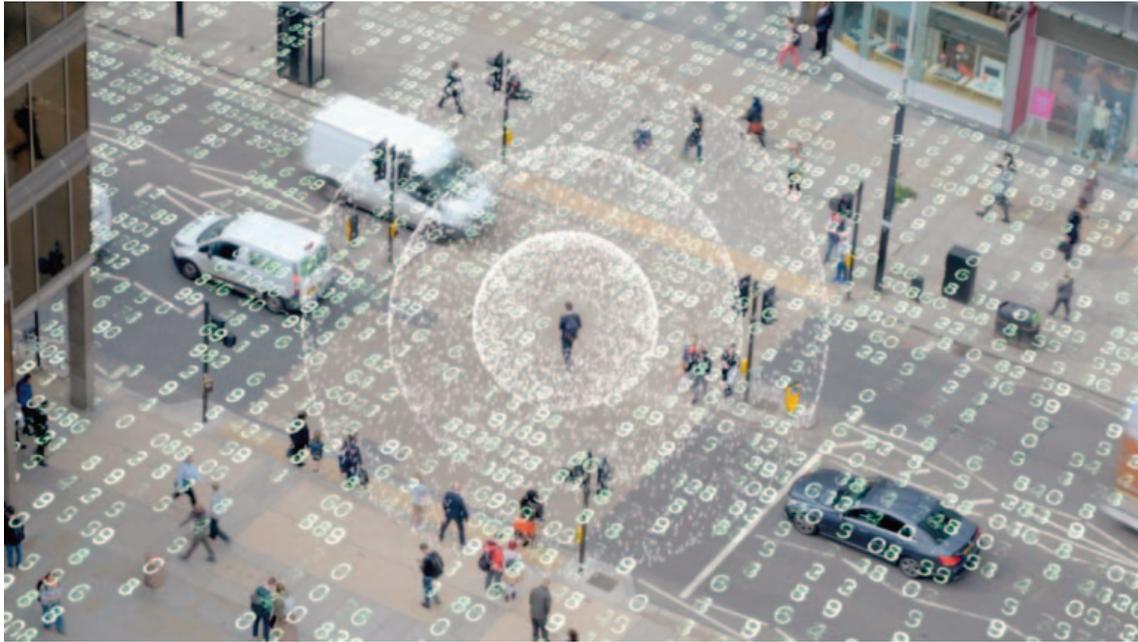


Como antídoto a esta adicción compulsiva, se está popularizando la práctica de la desintoxicación digital. ¿Qué es este detox tecnológico? Se trata de una pausa, de un descanso para abstenerse del uso de dispositivos conectados a internet por un tiempo definido. Es una [buena oportunidad para regular nuestros niveles de estrés](#), enfocarse en la interacción social cara a cara y reconectar con la naturaleza, la de verdad.

Nos pasamos más de cuatro horas al día mirando pantallas y encendemos nuestro teléfono unas 150 veces al día

La duración de este ayuno digital depende de lo que establezcamos y, cómo no, de nuestra fuerza de voluntad (imprescindible para terminarlo con éxito). ¿Qué tal si nos ponemos con ello durante un fin de semana para avanzar a una semana de vacaciones y terminar con un mes libre? Los resultados son más probables si nos ponemos a ello en tiempos libres de trabajo y estudios. Así nuestra vida cotidiana no se resiente.

Dicho así suena fácil, pero la práctica resulta mucho más complicada. Lo más aconsejable es ponernos en el camino de una desintoxicación progresiva. Se puede empezar poco a poco, con acciones como no revisar nuestras redes sociales durante unos días o comer e ir al baño sin la compañía del móvil. Como quién quita la ocasión, quita el pecado... no está de más alejarnos de nuestro arsenal tecnológico.



Como cualquier batalla, la desintoxicación digital está sujeta a reglas. Nos resultará de muchísima ayuda imponernos normas sencillas que cumplir como, por ejemplo, apagar el teléfono al llegar a casa o establecer horarios en los que esté permitido chequear nuestras redes y el correo. Si además reforzamos esta conducta con algún pequeño premio, nos ponemos en el buen camino. Eso sí, el mejor refuerzo con el que podemos contar son buenos compañeros que cooperen con nuestro esfuerzo. Si compartimos este reto con amigos, familiares y pareja no nos sentiremos tan solos ante la tentación.

Nos resultará de muchísima ayuda imponernos normas sencillas que cumplir como, por ejemplo, apagar el teléfono al llegar a casa

¿Y con qué llenamos este hueco? ¡Con la vida real! ¿Por qué no retomar pasatiempos arrinconados por nuestro yo digital? Cosas como leer (en papel, claro), hacer yoga, cocinar, practicar algún deporte o, simplemente, charlar con aquellos que nos quieren son delicias que nos esperan para dejarnos satisfechos. En resumen, volver a disfrutar de la vida más allá de nuestras pantallas.

Anexo 4.4. Información / Sensibilización: Experiencias de gestión digital en el entorno laboral

- Orange: establecimiento de tiempos de no utilización de mensajería electrónica, en particular durante las reuniones para facilitar la concentración.
- ONCE: la utilización de herramientas digitales no ha de ser motivo ni argumento para la extensión de la jornada laboral, ni para la interrupción de los tiempos de descanso o licencias de los trabajadores y trabajadoras.
- mail on holiday (Mercedes Benz): los correos electrónicos que recibían los trabajadores que estuviesen en periodo vacacional se redirigían automáticamente a otros compañeros que se encontrasen en la empresa.
- Volkswagen estableció un sistema que desconectaba sus servidores de comunicación de los teléfonos móviles de los empleados entre las 18.15 horas y las 7 horas de la mañana del día siguiente.
- Michelin ha implementado una herramienta que avisa a aquellos trabajadores que realizaban más de cinco conexiones laborales fuera de su horario recordándoles la necesidad de desconectar.
- Convenio AXA: salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, AXA reconoce el derecho de los trabajadores a no responder a los mails o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo.
- «Esta persona está de vacaciones así que hemos borrado el correo. Esta persona nunca verá el correo que le acaba de enviar» - Daimler
- Heldergroen, una agencia de comunicación holandesa, con la llegada del fin de la jornada laboral, las mesas de trabajo “desaparecen” y también todo lo que hay sobre ellas, incluidos los ordenadores.

Anexo 4.5. Glosario

Acoso cibernético: las aplicaciones de mensajería instantánea, como Snapchat y WhatsApp, también pueden convertirse en un problema ya que actúan como vehículos rápidos para difundir información, continuando el acoso, incluso cuando no están físicamente cerca de un individuo. Las víctimas de ciberacoso tienen más posibilidades de experimentar bajo rendimiento, depresión, ansiedad, sentimientos de soledad y cambios en los patrones de sueño y de alimentación, que podrían alterar su vida, incluso conducirles al suicidio.

Apnea de WhatsApp: dependencia total de sus aplicaciones de mensajería, como WhatsApp. Este impulso de entrar en WhatsApp les asalta incluso cuando no han recibido ningún mensaje o se deprimen al ver que alguien se ha conectado y no les ha respondido un mensaje.

Cibercondria: los que lo sufren se convencen de que padecen alguna o varias enfermedades de cuya existencia se han enterado en internet. El problema es que uno puede empezar a encontrarse realmente mal a causa de la sugestión.

Dependencia de internet: Se trata de la necesidad enfermiza de estar todo el tiempo conectado a la red. Puede llegar a afectar seriamente la vida privada y social de los adictos a internet. Depresión, desesperación o baja autoestima por no ser popular en las redes sociales o no alcanzar el número de likes deseado.

Dependencia de videojuegos en línea. Esta dependencia está muy extendida. Recientemente, para rehabilitar a los que padecen esta enfermedad, se han creado varios programas similares a la terapia de alcohólicos anónimos.

Depresión del Facebook: Algunas personas se deprimen porque tienen muchos contactos en las redes sociales, otros por la falta de ellos. Los usuarios que pasan mucho tiempo en las páginas de redes sociales de otras personas suelen sentirse deprimidos por su vida cotidiana.

Efecto Blurring: cuando queremos hablar de que el mundo digital difumina el trabajo y la vida social. Puede, además, favorecer mayores exigencias mentales y de estrés en el trabajo debido a la aceleración del tiempo, la "inforesistencia" o "infoxicación" (sobrecarga informativa) o la aparición de otras patologías en el trabajo, como el síndrome del burnout o la adicción al trabajo (workaholism).

Efecto Google: nuestro cerebro se niega a recordar información como consecuencia de la posibilidad de acceder a ella en cualquier momento.

Hiperconexión digital: No hay una definición científica ni legal de hiperconexión digital ni tampoco de desconexión digital pero sí se advierten algunas manifestaciones adictivas del primero de los fenómenos, como por ejemplo obsesión por perderse algo de lo que está sucediendo en la red, adicción al WhatsApp, ansiedad al teléfono móvil o utilización enfermiza del smartphone.

Infoxicación: Es el exceso de información. Es no poder profundizar en nada, y saltar de una cosa a la otra. Estar todo el día conectados a decenas de fuentes que confunde más que informa: la ansiedad por la información infoxica. Uno está infoxicado cuando no puede absorber más información, cuando todo lo que hace es remitir la información que recibe a otros, a sus amigos, a sus contactos en las redes sociales.

Nomofobia: es la angustia causada por verse privado de conectividad durante un tiempo (quedarme sin batería o sin conexión o sin cobertura), desde una ligera sensación de incomodidad hasta un ataque grave de ansiedad.

Síndrome de la llamada imaginaria: sufrir alguna vez la alucinación de que su móvil había sonado o vibrado sin que en realidad lo hubiera hecho.

Síndrome F.O.M.O. (fear of missing out): Tener la continua necesidad de conectarse a las redes para estar al tanto de todo lo que se publica y sentir angustia cuando no es posible hacerlo.

Tecnoestrés: consiste en una mala adaptación para tratar con las nuevas tecnologías de manera saludable. El tecnoestrés está determinado, y va en aumento, por la invasión en la vida diaria de teléfonos móviles, e-mails, PDAs, etc. Como en otras situaciones de estrés, el tecnoestrés es resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, que conlleva el desarrollo de actitudes negativas o perjudiciales hacia las TIC. Es un término “cajón-de-sastre” que alberga diferentes tipos específicos de tecnoestrés, tales como tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.

Tecnoadicción: es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en “todo momento y en todo lugar”, y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo “dependientes” de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas.

Tecnoansiedad: es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC.

Tecnofatiga: se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado: síndrome de la “fatiga informativa” derivado de los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza internet. La sintomatología es: falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.

Anexo 4.6. Referencias bibliográficas

- LPRL 31/1995
- RD 488/1997
- RD 1494/2007
- UNE-EN ISO 9241-11(PVD, requisitos ergonómicos)
- UNE 139802:2009 (uso de aplicaciones informáticas usables y accesibles)
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial
- NTP 759: La adicción al trabajo, 2007
- NTP 1122: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo, 2018
- NTP 1.123: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo, 2018
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- IGARTUA MIRÓ, M^a T, “El derecho a la desconexión en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”, Revista de Trabajo y Seguridad Social, CEF, 2019, n^o 432, p. 61-87
- Serrano Argüeso, M, “Digitalización, tiempo de trabajo y salud laboral. IUSLabor 2/2019, ISSN 1699-2938, p. 8-31
- UGT, Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT.CEC, 2019
- MANZANO SANTAMARÍA, N, “Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)(I): nuevas formas de organización del trabajo”, NTP 1122, INSBT, 2018
- MANZANO SANTAMARÍA, N., “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)(I): nuevas formas de organización del trabajo”, NTP 1122, INSSBT, 2018. 11 Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial, Torrelaguna (Madrid), 2015
- SALANOVA et al., “La adicción al trabajo”, NTP 759, INSHT, 2007

Enlaces

<https://www.osalan.euskadi.eus/como-elaborar-un-protocolo-de-desconexion-digital-en-4-pasos-art-88-de-la-lopd/s94-contnoti/es/>

<https://nosotros.infojobs.net/prensa/notas-prensa/la-mitad-de-los-trabajadores-responden-e-mails-y-llamadas-de-trabajo-durante-sus-vacaciones>

https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=765db84d-8057-43d1-a6d8-4ec53d7acd13&groupId=10128

Equipo de Investigación WONT Prevenció Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón
(<http://www.wont.uji.es>)

