

# Protocol per al foment de la desconnexió digital



# Índex

<b>Antecedents</b>	<b>2</b>
<b>1. Objecte</b>	<b>2</b>
<b>2. Àmbit funcional</b>	<b>2-3</b>
<b>3. Aplicació del dret de desconexió</b>	<b>3</b>
<b>4. Situacions excepcionals</b>	<b>3</b>
<b>5. Aplicació al personal directiu i de comandament</b>	<b>4</b>
<b>6. Ús pertinent del correu electrònic</b>	<b>4-5</b>
<b>7. Canals per a comunicacions urgents</b>	<b>5</b>
<b>8. Accés indegut a expedients o històries clíniques</b>	<b>5-6</b>
<b>9. Suspensió temporal d'accés al correu electrònic i de la intranet</b>	<b>6</b>
<b>10. Recursos</b>	<b>6-7</b>

## Antecedents

Els canvis tecnològics produïts a les últimes dècades han modificat la configuració dels elements tradicionals de treball, com són el temps i el lloc de treball, diluint-los a favor d'una realitat més complexa en la que impera la hiperconnexió digital. Aquesta connexió contínua afecta de forma substancial i directa els àmbits personal i familiar dels i les professionals, el que implica una amenaça real per a la seva salut.

És per aquest motiu que el nostre ordenament jurídic va reconèixer, amb la publicació de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (d'ara endavant, LOPDGDD), el dret a la desconexió digital, configurat dins el dret a la intimitat en l'ús dels dispositius digitals en l'àmbit laboral.

Així, l'article 88 de la LOPDGDD estableix la desconexió digital com un dret que ha de garantir, fora del temps de treball legal o convencionalment establert, el respecte de temps de descans, permisos i vacances de les persones treballadores, així com de la seva intimitat personal i familiar, amb la intenció a l'hora de potenciar el dret a la conciliació de l'activitat laboral i la vida personal i familiar d'aquestes. En aquesta mateixa línia, s'ha incorporat un nou art. 20 bis del Text Refós de l'Estatut dels Treballadors que recull aquest dret.

## 1 Objecte

Amb la voluntat d'implementar una política de desconexió digital i donar compliment a la normativa reguladora d'aquesta desconexió, aquest document té per objecte l'establiment de mesures per garantir el respecte del temps de descans i vacances, i contribuir en l'optimització de la qualitat de vida i salut dels i les professionals de Pere Claver Grup.

Ho fa, d'una banda, establint normes internes de compliment obligatori adreçades a garantir el dret a la desconexió digital.

Amb caràcter general, aquest protocol instaura pràctiques que actuen com a mesures de prevenció de riscos laborals per frenar la sobrecàrrega mental que pot comportar la manca de desconexió del treball, perseguint així una organització més saludable i amb major benestar per als seus i les seves professionals.

## 2 Àmbit funcional i normes complementàries

Aquest protocol és d'aplicació als i les professionals que mantenen una relació laboral amb les entitats que integren Pere Claver Grup: Fundació Sanitària Sant Pere Claver, Sant Pere Claver-Fundació Serveis Socials, Fundació Lluís Artigues, Fundació Tallers de Catalunya i UTE Casa Jove-Dar Chabab. Serà d'aplicació, així mateix, en aquelles altres entitats que en un futur en puguin formar del Grup.

Aquest protocol s'aplicarà a qualsevol modalitat contractual i jornada, tant al treball presencial com al treball a distància.

Aquest protocol podrà ser complementat per altres protocols, instruccions o directrius que tinguin un àmbit funcional més restringit (servei, àmbit, etc.). La persona responsable de cada servei serà l'encarregada d'establir aquestes normes complementàries de desconexió digital, les quals seran comunicades a les persones que formen part del servei. Aquestes normes complementàries han de comptar amb el coneixement i vistiplau de la direcció corresponent, la referent de prevenció i benestar professional, la responsable de compliment normatiu, la direcció de Relacions Laborals i la representació legal dels treballadors i les treballadores abans de la seva implementació.

### 3 Aplicació del dret de desconexió

Amb caràcter general, els i les professionals no han de treballar i, per tant, no estan obligats/des a respondre correus electrònics, missatges o trucades telefòniques fora del seu horari laboral o de l'activitat del servei on treballen, així com tampoc en temps de vacances, baixa per malaltia o altre temps considerat fora de temps de treball efectiu.

### 4 Situacions excepcionals

Amb caràcter general, l'organització no incentivarà que les persones treballin –i, per tant, estiguin disponibles i/o connectades– fora del seu horari laboral, tret d'aquells casos en què incorrin situacions excepcionals per necessitats productives o organitzatives, força major, atenció al nivell de responsabilitat o funcions de cada persona treballadora. Aquest temps treballat serà compensat amb temps de descans, d'acord amb allò que estableixin els convenis col·lectius d'aplicació i considerant la jornada anual de cada professional.

Tenen la consideració de "situacions excepcionals" que poden requerir allargar la jornada laboral o bé rebre comunicacions fora de l'horari habitual o en períodes de descans les següents, entre d'altres:

- Situacions que puntualment requereixen allargar la jornada més enllà de l'horari habitual, com per exemple: l'atenció d'una persona usuària o pacient amb visita programada, la necessitat d'una atenció sanitària o social urgent, la gestió d'una situació d'emergència o excepcional en un servei o departament, etc. Els i les comandaments han de ser-ne coneixedors d'aquests casos i, si s'escau, autoritzar-ho prèviament.
- Preparació i lliurament d'un projecte de licitació, subvenció, acreditació, concertació o altra tipologia equivalent que ha estat anunciat amb poc temps per a la seva elaboració per part de l'Administració convocant, el que pot exigir una dedicació temporal més intensiva per part dels i les professionals implicats/des.
- Preparació i lliurament d'alguna actuació o projecte amb caràcter estratègic i/o crític que requereixi una dedicació més intensa o en un horari excepcional (per exemple: operacions informàtiques, posada en marxa d'un nou servei, etc.).
- Estar de guàrdia; situació que haurà de seguir el procediment establert pel servei i ser compensat econòmicament segons el que recullin els protocols interns i els convenis.
- Possibilitat de distribució irregular de la jornada que recull l'Estatut o els convenis laborals, i seguint els procediments formals regulats pels convenis, el que implica l'avís previ.

- Contactar amb professionals per cobrir de manera excepcional vacants d'un torn.
- Comunicació de fets greus que afecten una o varies persones d'un equip (accident, defunció, etc.).

## 5 Aplicació al personal directiu i de comandament

Per la naturalesa de les seves funcions, aquest protocol no serà d'aplicació total al personal directiu i de comandament. Per a aquest col·lectiu, i atenent al seu grau de responsabilitat derivat del seu càrrec, es pot establir una disponibilitat més ampla que a la resta de professionals, sigui amb caràcter general o en situacions d'especial rellevància per al servei on treballen o per al conjunt de l'organització.

Tanmateix, sí que és de compliment obligatori per a aquest col·lectiu els apartats sobre l'ús pertinent del correu electrònic i els canals per a les comunicacions urgents que es regulen en els apartats següents.

Malgrat l'excepció per al personal directiu i de comandament, la Direcció i la Gerència assumeixen com a bona pràctica la promoció d'una cultura organitzativa en la qual que aquests col·lectius tampoc no hagin d'estar permanentment pendents de respondre correus electrònics o trucades telefòniques fora de la seva jornada habitual, llevat que realment respongui a una situació de necessitat inajornable. En aquests casos, es prioritzarà les trucades telefòniques i la missatgeria instantània, d'acord amb la política general que s'estableix en els apartats posteriors.

## 6 Ús pertinent del correu electrònic

El correu electrònic és un canal de comunicació habitual entre els i les professionals. Cal tenir en compte que el correu electrònic és un canal de comunicació asincrònic i, per tant, no demanda resposta immediata.

Respecte a la comunicació mitjançant el correu electrònic, s'estableixen les següents normes de compliment obligatori:

- En el cas d'una demanda concreta, la persona emissora indicarà de forma clara el termini de resposta necessari sempre que sigui possible.
- En el cas de període vacacional superior a 5 dies laborables consecutius (7 dies naturals consecutius), el o la professional també programarà una resposta automàtica, en la qual indicarà la data de la seva reincorporació a la feina i, si s'escau, les dades de contacte de la persona de referència durant la seva absència.

En el següent enllaç de la Intranet s'explica com crear aquests missatges de resposta automàtica: <https://intranet.fhspereclaver.org/Adm.php?Mc=ajudaFaqs>

- Serà obligatori fer servir l'opció del gestor de correu que permet endarrerir l'enviament de missatges electrònics en els següents casos:
  - ⊖ En el període comprès entre les 14h de divendres fins a les 7h del dilluns següent.
  - ⊖ Els dies festius.
  - A partir de les 20h de dilluns a divendres (dies no festius).

Els missatges es programaran de manera que la persona destinatària els rebí a partir de les 7h de dilluns a divendres no festius.

Aquesta obligatorietat no serà d'aplicació al personal que treballa en el torn de tarda o nit o que treballa els caps de setmana i festius, sigui de manera ordinària o bé perquè facin guàrdies. En aquests casos, regiran les normes particulars que estableixi la direcció per a cada servei, les quals vetllaran pel respecte a la desconexió digital, sense que aquesta interfereixi en el normal desenvolupament del servei.

En els següents enllaços s'explica com programar l'enviament de missatges de correu electrònic:

OUTLOOK:

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

- En el cas de l'outlook i perquè s'enviïn els missatges, cal deixar la sessió del núvol oberta i sols tancar l'ordinador.

GMAIL:

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

En el cas que un/a professional rebí un correu electrònic fora del seu horari laboral, no tindrà cap obligació de respondre fins a l'inici de la seva jornada laboral.

Per últim, es procurarà que les comunicacions s'enviïn exclusivament a les persones implicades i amb el contingut imprescindible, simplificant la informació.

## 7 Canals per a comunicacions urgents

En cas de força major (i davant de la necessitat de resposta immediata), s'estableixen els següents canals de comunicació per al personal directiu, comandaments i persones que estiguin de guàrdia o en altres situacions de les indicades com a excepcionals en apartats anteriors:

- a) Preferentment, trucada telefònica al telèfon que el o la professional hagi comunicat que prefereix rebre les trucades fora del seu horari laboral o en període de descans, bé sigui el telèfon d'empresa o el particular. El criteri general serà, primer, trucada al telèfon d'empresa i si no s'obté resposta, al telèfon personal.
- b) Missatgeria instantània (Whatsapp, Telegram, Teams o altres), sempre que la comunicació telefònica no hagi estat possible o bé s'hagi pactat prèviament entre l'emissor i la persona o persones destinatàries que la comunicació es farà per missatgeria.

## 8 Accés indegut a expedients o històries clíniques

Està prohibit accedir a expedients o històries clíniques en els períodes que un o una professional es trobi de baixa temporal, ja sigui per motius de salut, excedències, vacances, permisos per naixement o cura de menor o altres permisos. Aquest accés a informació de terceres persones es considera com indegut, atès que la persona que fa la consulta no està autoritzada en aquell moment a accedir a

informació especialment protegida per la normativa de protecció de dades amb caràcter personal i també com a mesura de desconexió digital.

L'accés indegut a les històries o expedients de les persones usuàries és un incompliment greu i poden ser sancionades.

A fi de garantir la impossibilitat d'accessos indeguts, en situacions de suspensió de contracte de més de 30 dies, es tancarà l'accés als expedients o històries clíniques.

## 9 Suspensió temporal d'accés al correu electrònic i de la intranet

En el casos de suspensió del contracte laboral per motius com incapacitats temporals, excedències, permisos de maternitat o paternitat, superiors a 30 dies consecutius, es suspendrà temporalment fins la incorporació del professional, qualsevol eina de treball així com el accés al correu electrònic corporatiu, permetent sols l'accés a la intranet i concretament l'apartat de "Professionals", on el professional trobarà tota la seva informació vinculada al contracte laboral.

La referida suspensió a l'accés d'eines de treball digitals es duu a terme en garantia del dret a la intimitat personal i familiar i el dret a la salut, relacionat amb els riscos psicosocials dels professionals i alhora relacionat amb la Llei Orgànica de Protecció de dades i garantia de drets digitals.

Com a excepció al referit anteriorment, els membres dels comitès d'empresa a fi de poder continuar amb la seva representació de les persones treballadores i activitat sindical, mantindran habilitat el correu electrònic malgrat tinguin el seu contracte laboral en suspensió.

El personal adherit a la direcció o gerència així com els càrrecs denominats "comandaments", podran mantenir habilitat el seu correu electrònic per dur a terme la seves funcions de responsabilitat d'equips, sempre que facin petició expressa i formal al departament de Relacions Laborals i quan el seu contracte es trobi en suspensió per una baixa mèdica, de maternitat o paternitat, vacances però no en casos de excedència.

Pel que fa a la comunicació d'ofertes de feina que puguin publicar-se i notificar-se també via e-mail corporatiu, en els casos en què l'accés a l'e-mail no estigui actiu, es destaca que les ofertes de feina també es publiquen a Infojobs i/o al LinkedIn o altres plataformes.

## 10 Recursos

Per tal de poder aplicar el present protocol, l'organització es compromet facilitar diferents recursos o impulsar diverses accions a partir de l'aprovació d'aquest protocol. Entre d'altres:

- Accions de sensibilització, informació, comunicació i difusió per a totes les persones treballadores sobre el contingut d'aquest protocol: infografies, comunicats institucionals, publicacions a intranet, cartells a taulers d'anunci, documents d'acollida, etc.
- Accions formatives per adquirir les competències i l'ús de les eines digitals, en tant que és indispensable per minimitzar-ne els aspectes negatius i aconseguir-ne un ús eficient i responsable (cursos que permetin formació específica i formació específica per a llocs directius i comandaments amb equips a càrrec seu.)
- Promoure una cultura i actuar amb exemplaritat, de manera que tota la plantilla s'hi impliqui i se'n responsabilitzi.

- Seguiment i avaluació sobre la implementació i la percepció d'aquest protocol i de les qüestions de regular amb els mitjans que consideri més adients, com per exemple, enquestes de clima laboral, enquestes de riscos psicosocials o altres.
- Creació d'un contacte de referència perquè les persones puguin fer arribar suggeriments, observacions o incompliments en matèria de desconexió digital mitjançant els canals establerts en Seguretat i Salut Laboral:
  - o Enviament d'una comunicació des de la intranet a "Incidències de Prevenció de Riscos Laborals"
  - o Mitjançant un correu electrònic a [prevencioibenestar@pereclaver.org](mailto:prevencioibenestar@pereclaver.org)

En tots dos casos, la persona que rebrà la comunicació serà la referent de Prevenció i Benestar Professional o la persona que puntualment la substitueixi.

Si la comunicació es vol fer de forma anònima, es pot fer a través del Canal denúncia i el seu formulari Google Forms (<https://www.pereclaver.org/canal-denuncia/>).

En aquest cas, la persona que rebrà la comunicació serà la responsable de compliment normatiu de l'organització (directora del Servei Jurídic).