



Protocol de Desconnexió Digital

**Mesures per a una
comunicació responsable
fora de l'horari laboral**



CEPS Projectes Socials



Índex

- 4 -

1. Introducció

- 1.1. Justificació i finalitat del protocol
- 1.2. Context específic
- 1.3. Compromís institucional



- 5 -

2. Marc normatiu

- 2.1. Legislació aplicable
- 2.2. Referències del conveni col·lectiu
- 2.3. Altres normatives internes o bones pràctiques

- 6 -

3. Àmbit d'aplicació

- 3.1. Persones destinatàries
- 3.2. Tipus de serveis i modalitats laborals
- 3.3. Especificitats dels serveis residencials i d'atenció 24h

- 8 -

4. Dret a la desconnexió digital

- 4.1. Definició i reconeixement legal
- 4.2. Garantia de no represàlia
- 4.3. Drets associats

- 10 -

5. Canals i mitjans digitals afectats

- 5.1. Correu electrònic corporatiu
- 5.2. Missatgeria instantània
- 5.3. Trucades i videoconferències
- 5.4. Aplicacions de gestió de tasques

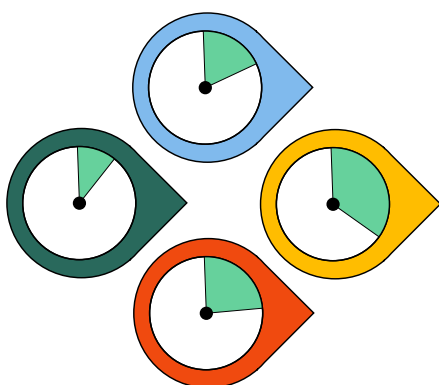


Índex

- 12 -

6. Mesures organitzatives per garantir la desconexió

- 6.1. Franges horàries de comunicació
- 6.2. Protocols específics per a torns, emergències i relleus
- 6.3. Mesures en situacions de teletreball
- 6.4. Instruccions per a càrrecs amb responsabilitat



- 14 -

7. Recomanacions i bones pràctiques

- 7.1. Bones pràctiques de comunicació digital
- 7.2. Bones pràctiques per a comandaments i direccions
- 7.3. Suggestiments per a la gestió saludable del temps digital
- 7.4. Frases recomanades per afegir a signatures de correu

- 18 -

8. Formació i sensibilització

- 8.1. Accions formatives previstes
- 8.2. Inclusió del protocol als processos d'acollida
- 8.3. Difusió interna i accessibilitat del protocol

- 19 -

9. Seguiment, revisió i actualització

- 9.1. Òrgans responsables del seguiment
- 9.2. Mecanismes de revisió periòdica
- 9.3. Procediment per proposar millores

- 20 -

10. Annexos

Annex 1: Criteris d'ús dels canals de comunicació en els CRAE's

1. Introducció

Respecte als temps de descans, la salut laboral i la conciliació de la vida personal i professional



CEPS com associació compromesa amb el benestar de la seva plantilla, elabora aquest protocol per tal de garantir el dret efectiu a la desconexió digital, en coherència amb els seus valors d'humanisme, respecte i responsabilitat.

1.1. Justificació i finalitat del protocol

Aquest protocol es desenvolupa en compliment de l'article 88 de la Llei Orgànica 3/2018, que estableix l'obligació de les empreses d'elaborar una política interna de desconexió digital amb la participació de la representació legal de les persones treballadores.

Amb l'increment de l'ús de les tecnologies digitals en l'àmbit laboral, s'han difuminat sovint els límits entre el temps de feina i el temps personal. Aquesta realitat pot tenir un impacte directe sobre la salut mental i física de les persones treballadores, la seva conciliació familiar i personal i el clima laboral. CEPS com associació compromesa amb el benestar de la seva plantilla, elabora aquest protocol per tal de garantir el dret efectiu a la desconexió digital, en coherència amb els seus valors d'humanisme, respecte i responsabilitat.

1.2. Context específic de CEPS

L'Associació CEPS gestiona una gran diversitat de serveis socials, (educatius i residencials) i escoles bressols municipals que impliquen torns laborals variats, disponibilitats ampliades i comunicació constant entre equips. També podem existir figures amb teletreball parcial o total, així com l'ús habitual del correu electrònic i del telèfon mòbil com a eines de treball. En aquest context, el dret a la desconexió digital s'ha de garantir respectant les particularitats de cada servei, i adaptant-se a les necessitats reals del funcionament diari.

1.3. Compromís institucional

CEPS es compromet a impulsar una cultura organitzativa que prioritzi el respecte als temps de descans i al benestar emocional de la plantilla. Aquest protocol es desplega com una eina viva, construïda amb participació de la representació de les persones treballadores, i subjecta a revisió i millora constant. Forma part del conjunt d'accions orientades a la prevenció de riscos psicosocials, la igualtat d'oportunitats i la millora del clima laboral.



2. Marc normatiu

Referència legal i interna per garantir un ús saludable i responsable de les eines digitals

Aquest protocol es fonamenta en el reconeixement legal del dret a la desconexió digital i en les obligacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos i conciliació de la vida personal, familiar i laboral.



2.1. Legislació aplicable

Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, article 88.

Estatut dels Treballadors, article 20 bis i article 34.8, sobre el dret a la intimitat digital i l'ordenació del temps de treball.

Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, amb especial atenció a la prevenció de riscos psicosocials.

Llei 10/2010, d'igualtat efectiva entre dones i homes (Generalitat de Catalunya), pel que fa a la conciliació i corresponsabilitat.

2.2. Convenis col·lectius d'aplicació

Els qual estableixen les condicions de treball i la necessitat de protegir el descans i els drets laborals de les persones treballadores

Conveni col·lectiu de treball del sector de **l'acció social** amb infants, joves, famílies i altres en situació de risc d'exclusió social de Catalunya

XII Convenio Colectivo de Centros de **Asistencia y Educación Infantil**.

2.3. Referències internes

Acords amb la representació legal de les persones treballadores i altres documents interns de CEPS que puguin incidir en la regulació de les comunicacions digitals i la disponibilitat fora d'horari.

3. Àmbit d'aplicació

El dret a la desconnexió digital com a garantia col·lectiva per a tota la plantilla i persones col·laboradores

Aquest protocol és d'aplicació a totes les persones que formen part de la plantilla de CEPS, independentment de la seva categoria professional, modalitat contractual o servei en què desenvolupin les seves funcions.

La seva finalitat és establir unes regles comunes que garanteixin el respecte al dret a la desconnexió digital de manera homogènia i equitativa. Això significa que tant el personal educatiu, com l'administratiu, tècnic, personal de servei, de coordinació o direcció, queda inclòs dins el seu abast. A més, el protocol s'estén igualment a aquelles persones que, sense tenir una relació contractual directa amb CEPS, hi col·laboren de manera regular i estable (per exemple, voluntariat, pràctiques formatives o col·laboracions externes), sempre que utilitzin canals digitals vinculats a l'activitat laboral de l'organització.

3.1. Persones destinatàries

Les principals persones destinatàries d'aquest protocol són totes les persones treballadores de CEPS, independentment de la seva situació contractual (contractes indefinits, temporals, de substitució o en període de prova). També en són beneficiàries les persones que desenvolupen tasques de coordinació i direcció, ja que el dret a la desconnexió digital és universal i no queda limitat pel tipus de responsabilitat exercida. A més, en la mesura que les pràctiques, el voluntariat i les col·laboracions externes impliquin la utilització d'eines de comunicació corporatives, aquestes figures també tenen dret a veure respectats els seus temps de descans i intimitat.

Aquesta inclusió reforça la idea que el benestar digital és un valor col·lectiu i compartit, no restringit a determinades categories laborals.



La finalitat d'aquest protocol és establir unes regles comunes que garanteixin el respecte al dret a la desconnexió digital de manera homogènia i equitativa.



3.2. Tipus de serveis i modalitats laborals

El dret a la desconexió digital s'ha d'aplicar en totes les modalitats laborals presents a CEPS, ja sigui treball presencial, semipresencial o teletreball.

En el cas del teletreball, aquest dret adquireix una rellevància especial, ja que la difusió dels límits entre l'espai personal i l'espai laboral pot resultar més accentuada. Per això, les mesures i recomanacions previstes en aquest protocol han de ser especialment reforçades en aquells perfils que desenvolupen la seva tasca des de casa o amb alta càrrega digital.

Igualment, en els serveis presencials, on l'activitat pot requerir l'ús constant de telèfon mòbil, correu electrònic o aplicacions de gestió, el protocol garanteix que les comunicacions fora d'horari quedin estrictament limitades a les situacions excepcionals.

3.3. Especificitats dels serveis residencials i d'atenció 24h (Veure Annex 1)

Una atenció específica mereixen els serveis residencials i aquells que funcionen les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (CRAE's). En aquests entorns, les necessitats de comunicació entre equips són més intenses i poden donar lloc a la temptació de mantenir canals oberts permanentment.

Aquest protocol estableix que el dret a la desconexió també s'ha de garantir en aquests serveis, tot i que s'hagin de preveure mecanismes d'excepció molt concrets i acotats a les situacions d'emergència o de relleu urgent entre torns.

En cap cas es pot normalitzar l'enviament de missatges, correus o trucades fora de les hores de treball establertes, llevat que es tracti de situacions de risc immediat que no puguin esperar.

Així mateix, es recomana establir protocols interns clars perquè les comunicacions de servei nocturn, caps de setmana o festius no repercutixin indegudament en el temps de descans de les persones que no es troben de guàrdia (complement de disponibilitat) o de servei actiu.



4. Dret a la desconnexió digital

Protecció davant la hiperconnexió laboral i les comunicacions fora de l'horari laboral

El dret a la desconnexió digital és un principi fonamental que té com a objectiu protegir la salut, la intimitat i la conciliació de les persones treballadores de CEPS. Suposa garantir que, fora de la jornada laboral pactada, no existeixi cap obligació de connectar-se, respondre missatges, correus electrònics o trucades, llevat de les situacions excepcionals prèviament establertes.

Aquest dret no només emana de la legislació vigent, sinó que es vincula també al compromís institucional de CEPS amb el benestar psicosocial i la qualitat de vida de la seva plantilla.

4.1. Definició i reconeixement legal

El dret a la desconnexió digital està recollit a l'article 88 de la Llei Orgànica 3/2018, així com a l'Estatut dels Treballadors, i es concreta en la facultat de les persones treballadores de no haver d'atendre comunicacions laborals fora de la seva jornada. A CEPS, aquest dret s'entén no només com un mandat legal, sinó com un valor de gestió organitzativa que reforça la separació entre temps de treball i temps personal. Es tracta d'una eina per combatre l'estrès tecnològic, la sobrecàrrega digital i el risc d'esgotament, i alhora per afavorir una cultura de respecte mutu entre equips i serveis.

Dret a la desconnexió digital

1

Té com a objectiu

protegir



La salut



La intimitat



La conciliació

2

Suposa

garantir

que, fora de la jornada laboral pactada, no existeixi cap obligació de



Conectar-se



Respondre missatges o emails



Respondre trucades



Desconnexió

3

És una
eina
per combatre



L'estrès
tecnològic



Sobrecàrrega
digital



Risc
d'esgotament

4

Implica garantia
de no
represàlia
No pot comportar



Sancions



Penalitzacions



Perjudicis

4.2. Garantia de no represàlia

Cap persona treballadora podrà patir conseqüències negatives per exercir el seu dret a la desconnexió digital. No respondre un missatge, una trucada o un correu fora de l'horari laboral no pot comportar sancions, penalitzacions ni perjudicis en la seva trajectòria professional.

CEPS estableix un compromís ferm de tolerància zero davant de qualsevol intent, explícit o implícit, de pressió perquè les persones mantinguin una disponibilitat digital permanent. Així mateix, es vetllarà perquè els comandaments i càrrecs de responsabilitat siguin els primers a respectar i exemplificar aquest principi, actuant com a referents d'una cultura organitzativa saludable.

4.3. Drets associats (vacances, permisos, baixa mèdica...)

El dret a la desconnexió digital inclou, a més, la plena garantia de respecte durant els períodes de vacances, permisos i baixes mèdiques.

Això implica que, durant aquests intervals, les persones treballadores no han de rebre cap comunicació relativa a la feina, excepte en els casos estrictament imprescindibles que impliquin emergències greus o qüestions legals inajornables.

En cap cas es podrà sol·licitar a una persona de baixa mèdica que respongui correus, participi en reunions telemàtiques o assumeixi tasques de coordinació a distància. Igualment, es garantirà que durant les vacances no es produeixin interrupcions digitals que interfereixin en el dret al descans efectiu. Aquest principi s'haurà de tenir en compte també en la planificació de torns, reunions o projectes, evitant carregar de responsabilitat a persones que es trobin absents temporalment.

5. Canals i mitjans digitals afectats

Criteris d'ús responsable de les eines digitals per prevenir la hiperconnexió i protegir el benestar laboral

El dret a la desconnexió digital no es limita a un únic canal de comunicació, sinó que s'estén a totes les eines i mitjans digitals que CEPS utilitza en la seva activitat laboral diària. Això inclou tant els canals oficials i corporatius com aquells d'ús més quotidià i immediat que, de manera informal, poden convertir-se en instruments de treball. La regulació d'aquest protocol, per tant, té un caràcter ampli i transversal, i busca establir un marc comú que eviti abusos, sobrecàrregues o confusions sobre la disponibilitat fora de l'horari laboral.

Els comandaments i càrrecs de responsabilitat hauran d'evitar l'enviament de missatges fora d'horari, tret dels casos excepcionals que impliquin urgència real.

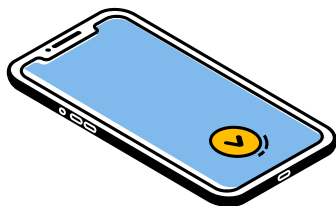


5.1. Correu electrònic corporatiu

El correu electrònic és una de les principals eines de comunicació interna i externa de CEPS. Tot i la seva utilitat, sovint es converteix en una font de pressió quan els missatges arriben fora de l'horari laboral. Per aquest motiu, s'estableix que les persones treballadores no estan obligades a consultar ni respondre correus un cop finalitzada la seva jornada.

Els comandaments i càrrecs de responsabilitat hauran d'evitar l'enviament de missatges fora d'horari, tret dels casos excepcionals que impliquin urgència real. Es recomana utilitzar funcionalitats de programació de correus per enviar-los dins de les franges laborals establertes.

En relació a les persones treballadores de CRAE's veure Anexe 1.



Els grups de missatgeria instantània tindran un ús voluntari, respectant en tot moment la decisió individual de participar-hi o abandonar-los.

5.2. Missatgeria instantània (WhatsApp, Telegram, entre d'altres)

L'ús de la missatgeria instantània s'ha generalitzat com a eina de coordinació ràpida entre equips i serveis. Tot i això, el seu caràcter immediat pot provocar una intrusió constant en la vida personal de les persones treballadores.

Per aquest motiu, s'estableixen els criteris següents:



La participació en grups de WhatsApp o d'altres aplicacions de missatgeria vinculats al recurs on treballa la persona **és voluntària**. En cas d'acceptar formar-ne part, la persona treballadora podrà abandonar el grup en qualsevol moment per decisió personal.



Les comunicacions enviades fora de l'horari laboral **no generen cap obligació de resposta per part de les persones que no es troben de servei**.



S'evitarà utilitzar aquests canals per a comunicacions que puguin esperar al següent torn o a la jornada laboral següent.

Aquest protocol estableix que els grups de missatgeria laboral han d'utilitzar-se únicament dins de l'horari de treball, excepte en casos d'emergència degudament justificats.

No es pot exigir a ningú que respongui de manera immediata a un missatge rebut fora del seu horari, i s'ha de fomentar l'ús responsable i respectuós d'aquests canals.

5.3. Trucades i videoconferències

Les trucades telefòniques i les videoconferències són eines útils per a la coordinació i el seguiment de projectes, però també poden esdevenir una càrrega si no es regulen adequadament. CEPS estableix que les trucades laborals s'han de limitar a l'horari de feina, i que només en casos d'urgència es pot contactar una persona fora d'aquest marc, sempre respectant els mecanismes interns de relleu i guàrdies.

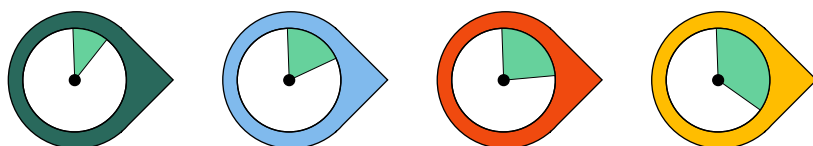
5.4. Aplicacions de gestió de tasques (Odoo...)

Les aplicacions de gestió de projectes i tasques, com Odoo (CRAE's) o similars en altres recursos, són eines cada cop més habituals a l'organització.

CEPS estableix que l'ús d'aquestes aplicacions ha de quedar restringit a l'horari laboral, i que les notificacions fora de jornada han de desactivar-se o programar-se perquè arribin només dins del temps de treball. Igualment, les direccions i coordinacions hauran de tenir especial cura de no assignar tasques ni sol·licitar informes en moments que interfereixin en el descans de la plantilla.

6. Mesures organitzatives per garantir la desconnexió

Límits i criteris d'ús de les eines digitals en l'activitat laboral quotidiana



La comunicació digital s'emmarca en unes franges horàries generals coincidents amb la jornada laboral habitual de cada servei.

Perquè el dret a la desconnexió digital sigui efectiu, no n'hi ha prou amb la declaració formal; calen mesures organitzatives concretes que regulin els hàbits comunicatius i estableixin límits clars a l'ús de les eines digitals. Aquestes mesures han de ser conegudes i assumides tant per la plantilla com pels equips directius, i han de contemplar la diversitat de serveis i modalitats laborals presents a CEPS.

L'organització del treball i la planificació de tasques haurà de realitzar-se de manera que no generi la necessitat sistemàtica de comunicacions fora de l'horari laboral.

L'objectiu és crear una cultura compartida on el respecte al temps de descans i a la vida personal sigui un principi rector de la Associació.

6.1. Franges horàries de comunicació

S'estableixen unes franges horàries generals de comunicació digital que coincideixen amb la jornada laboral habitual de cada servei. Fora d'aquestes franges, no es podrà exigir ni pressuposar la disponibilitat de les persones treballadores. Això inclou tant els missatges de correu electrònic com les trucades i les notificacions en aplicacions de gestió. Quan sigui necessari enviar informació fora de l'horari, es recomana programar els missatges perquè arribin dins la franja de treball corresponent.

Aquest criteri general s'aplicarà de manera flexible als serveis amb horaris especials (**Veure Annex 1: Criteris d'ús dels canals de comunicació en els CRAE's**), garantint que, en qualsevol cas, cada persona tingui un marge de descans lliure d'interrupcions digitals.

Instruccions específiques per a càrrecs amb responsabilitat



Evitar l'enviament de missatges fora de l'horari laboral



Respectar el temps de descans i vacances de la plantilla



Planificar les reunions dins de franges raonables



Utilitzar mecanismes d'emergència només en situacions justificades

6.2. Protocols específics per a torns, emergències i relleus

En serveis on hi ha torns successius i atenció continuada, com els CRAE's, és habitual la necessitat de transmetre informació entre equips. Per evitar que aquestes transmissions es facin de manera informal i fora d'horari, s'estableixen canals i procediments específics per als relleus. Aquests canals han de garantir que la informació essencial arribi al torn entrant sense necessitat d'interrompre el descans del torn sortint.

Pel que fa a les emergències, s'han de definir clarament els circuits d'avís i les persones responsables de gestionar-les, de manera que la resta de la plantilla no rebi comunicacions innecessàries (Veure Annex 1). Aquestes excepcions han de ser l'últim recurs i mai no poden convertir-se en la norma.

6.3. Mesures en situacions de teletreball

En els casos de teletreball parcial o total, el dret a la desconexió digital és especialment rellevant. Per evitar la dissolució de les fronteres entre temps laboral i personal, CEPS estableix que les persones en teletreball tenen les mateixes garanties de desconexió que la resta de la plantilla. Això implica que, un cop finalitzada la jornada, no se les pot obligar a respondre missatges ni a connectar-se a reunions. També es recomana establir rutines clares de desconexió (per exemple, tancar les aplicacions de treball, desactivar notificacions o establir missatges automàtics d'absència) que ajudin a marcar un límit visible i efectiu entre feina i vida personal.

6.4. Instruccions per a càrrecs amb responsabilitat (direcció, coordinació...)

Els càrrecs de direcció i coordinació tenen un paper fonamental en l'aplicació d'aquest protocol, ja que la seva manera de comunicar-se amb els equips marca un precedent i crea cultura organitzativa.

Per això, es fixen instruccions específiques: evitar l'enviament de missatges fora de l'horari laboral; respectar el temps de descans i vacances de les persones treballadores; planificar les reunions dins de franges raonables; i utilitzar els mecanismes d'emergència només en situacions justificades.

A més, aquests càrrecs han de promoure activament la sensibilització sobre la desconexió digital, actuant com a referents de bones pràctiques i garantint que els seus equips se sentin protegits i legítims per exercir aquest dret.

7. Recomanacions i bones pràctiques

Cap a una cultura digital respectuosa i sostenible

A més de les mesures organitzatives, CEPS promou un conjunt de recomanacions i bones pràctiques orientades a fomentar un ús responsable i saludable de les tecnologies digitals.

Aquestes pautes no tenen un caràcter sancionador, sinó pedagògic, i busquen generar consciència sobre la importància del respecte mutu en l'àmbit de la comunicació digital. La seva aplicació contribueix a reforçar el dret a la desconnexió, reduir l'estrès tecnològic i afavorir un clima laboral més sostenible i equilibrat.



7.1.

Bones pràctiques de comunicació digital

Es recomana:



Utilitzar els **canals digitals amb claredat, concisió i respecte**, evitant missatges innecessaris que puguin generar distracció o saturació.



Cal **planificar els enviaments per assegurar que arriben dins de l'horari laboral**, aprofitant si cal les opcions de programació de correus o missatges.



Utilitzar **l'assumpte dels correus electrònics per indicar de manera clara el nivell d'importància i urgència**, facilitant la gestió del temps de la persona destinatària.



La **comunicació escrita ha de mantenir sempre un to respectuós i professional**, evitant pressions implícites o expressions que puguin ser interpretades com una exigència fora d'horari.



7.2.

Bones pràctiques per a **comandaments i direccions**

Es recomana:



Vetllar especialment per **respectar els temps de descans** dels seus equips.



Planificar les tasques i les comunicacions amb prou antelació per evitar haver d'enviar missatges d'última hora.



Evitar la convocatòria de reunions que se solapin amb les hores d'inici o finalització de la jornada, així com fora de franges habituals.



Igualment, és important que **facin explícit davant dels equips** que no hi ha cap obligació de respondre missatges fora de l'horari laboral, reforçant així la seguretat i la confiança de la plantilla en l'exercici del seu dret a la desconnexió.

7. Recomanacions i bones pràctiques

Cap a una cultura digital respectuosa i sostenible



7.3.

Suggeriments per a la gestió saludable del temps digital

Es recomana:



Per evitar la sobrecàrrega, es recomana a la plantilla establir rutines personals que ajudin a delimitar els **temps de connexió i desconnexió**. Algunes estratègies poden ser:

- ✓ Desactivar notificacions fora de l'horari laboral.
- ✓ Establir franges fixes per revisar el correu electrònic durant la jornada.
- ✓ Utilitzar missatges automàtics quan no s'està disponible i prioritzar la comunicació oral en aquells casos en què sigui més eficient.



CEPS anima cada persona a **identificar les seves pròpies estratègies de benestar digital**, tot integrant-les en la seva manera de treballar, i recorda que la gestió saludable del temps digital és un element clau de la prevenció de riscos psicosocials.



7.4.

Frases recomanades per afegir a signatures de correu

Es recomana:



Com a eina pràctica i simbòlica, es proposa incorporar a les signatures de correu electrònic **frases que recordin el dret a la desconexió digital**. Aquestes frases tenen com a objectiu sensibilitzar tant la plantilla com les persones externes amb qui CEPS es comunica. Alguns exemples són:

- ✓ "Aquest missatge ha estat enviat dins de l'horari laboral. Si el reps fora d'aquest, no cal que responguis fins al teu horari de treball."
- ✓ "A CEPS respectem el dret al descans i la conciliació. Gràcies per fer-ho també."
- ✓ "El benestar digital és responsabilitat de totes. Prioritzem el respecte als temps personals."

Aquestes fórmules, contribueixen a **consolidar una cultura de respecte col·lectiu al temps de descans**.

8. Formació i sensibilització

Capacitació i difusió per garantir el dret a la desconnexió digital

Perquè el dret a la desconnexió digital sigui efectiu, és imprescindible que la plantilla CEPS disposi d'informació clara i d'eines pràctiques per exercir-lo.

La formació i la sensibilització són, per tant, pilars essencials per consolidar una cultura organitzativa que respecti els límits entre la vida laboral i la personal. Aquestes accions tenen com a finalitat reforçar el coneixement dels drets laborals, promoure bones pràctiques d'ús de les tecnologies i reduir els riscos psicosocials associats a la hiperconnexió.

8.1. Accions formatives previstes

CEPS es compromet a oferir formacions específiques sobre el dret a la desconnexió digital, adreçades a tota la plantilla i adaptades a les diferents realitats laborals de la entitat.

Aquestes formacions inclouran continguts sobre els marcs legals vigents, les mesures organitzatives establertes al protocol i eines per gestionar de manera saludable l'ús de les tecnologies. També s'hi incorporaran tallers pràctics per aprendre estratègies de gestió del temps, tècniques de descans digital i recursos per reduir l'estrès tecnològic. La formació serà periòdica i s'actualitzarà segons les necessitats detectades en els processos de seguiment.

8.2. Inclusió del protocol als processos d'acollida del nou personal

El protocol de desconnexió digital formarà part dels materials i informacions que rebin les per-

sones de nova incorporació a CEPS i s'incorporarà a la capsula "Espai de Benvinguda a CEPS".

En els processos d'acollida del nou personal, es facilitarà una explicació detallada del contingut del protocol, dels drets que garanteix i dels canals disponibles per resoldre dubtes o comunicar incidències.

L'objectiu és que, des del primer dia, les persones que s'integren a l'associació coneguin clarament els límits establerts i se sentin legitimades per exercir-los. Aquesta inclusió també reforça la coherència institucional de CEPS, que situa el benestar digital al mateix nivell que altres aspectes de prevenció i salut laboral.

8.3. Difusió interna i accessibilitat del protocol

Per assegurar que el protocol sigui conegut i utilitzat per tothom, CEPS garantirà la seva difusió interna en formats diversos i accessibles. Estarà disponible a l'intranet, en paper als centres i serveis, i també es podran elaborar materials de suport com infografies, cartells o vídeos explicatius.

Es vetllarà perquè la informació arribi a totes les persones treballadores, incloent-hi aquelles que no disposen d'accés digital constant. A més, es podrà organitzar una jornada anual de sensibilització sobre el dret a la desconnexió, amb espais de debat i intercanvi d'experiències.

L'objectiu és que el protocol sigui un instrument viu i present en el dia a dia de la cooperativa, i no un simple document formal.

9. Seguiment, revisió i actualització

Compromís de seguiment i millora permanent

Per garantir que aquest protocol sigui una eina realment útil i adaptada a la realitat de la cooperativa, és imprescindible establir mecanismes de seguiment i actualització constants.

El dret a la desconexió digital no pot entendre's com un principi estàtic, sinó com un procés viu que ha d'evolucionar segons els canvis tecnològics, les necessitats de la plantilla i l'experiència acumulada en la seva aplicació.

CEPS assumeix, per tant, el compromís de revisar periòdicament aquest protocol i de recollir les aportacions que puguin fer les persones treballadores, com a part essencial del seu desenvolupament.

9.1. Òrgans responsables del seguiment (Comitè, PRL, Igualtat...)

El seguiment del protocol correspon de manera compartida a diversos òrgans de la Associació: RR.HH, el Comitè d'Empresa, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals i la Comissió d'Igualtat.

Aquests espais tindran la responsabilitat de recollir incidències, valorar l'eficàcia de les mesures i proposar millores concretes. També es podran habilitar canals específics de consulta i comunicació perquè la plantilla pugui traslladar les seves experiències i suggeriments de manera confidencial. L'objectiu és assegurar que el protocol no sigui un document merament declaratiu, sinó un instrument operatiu i permanentment avaluat.

9.2. Mecanismes de revisió periòdica

El protocol serà revisat, com a mínim, cada dos anys, o abans si es produeixen canvis legislatius, organitzatius o tecnològics que així ho requereixin.

Aquesta revisió haurà d'incloure un informe amb dades qualitatives i quantitatives: incidències detectades, bones pràctiques consolidades, problemàtiques recurrents i propostes de millora. Igualment, es preveu la possibilitat d'impulsar revisions extraordinàries quan el Comitè d'Empresa o les persones responsables dels recursos o àrees de treball, detectin situacions que posin en risc l'efectivitat del dret a la desconexió digital.

9.3. Procediment per proposar millores

Qualsevol persona de la plantilla pot presentar propostes de millora del protocol, ja sigui a través del Comitè d'Empresa, de la Comissió d'Igualtat o directament mitjançant els canals interns que CEPS habiliti. Aquestes propostes seran analitzades i, si escau, incorporades a les revisions periòdiques del document. D'aquesta manera, es garanteix un procés participatiu i transparent, on la veu de les persones treballadores tingui un paper central.

El procediment de millora contínua permet que el protocol evolucioni al ritme de l'organització i de les necessitats reals de la seva plantilla, reforçant així la seva utilitat i legitimitat.

10. Annexos

Annex 1: Criteris d'ús dels canals de comunicació en els CRAE's

Els annexos formen part integrant d'aquest protocol i tenen com a objectiu facilitar-ne la comprensió i l'aplicació pràctica. Es presenten com a materials de suport, models i recursos que permeten adaptar les pautes generals a les necessitats concretes dels serveis i de les persones treballadores. Aquests annexos es podran actualitzar i ampliar sempre que sigui necessari, seguint el procediment de revisió establert al punt 9 del protocol.

1. Introducció

Els serveis residencials d'atenció a infants i adolescents (CRAE) funcionen de manera continuada les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any. Aquesta realitat implica una organització del treball basada en torns i una gran diversitat d'horaris entre les persones professionals dels equips educatius.

Aquesta diversitat horària pot fer difícil que les persones amb responsabilitats de direcció o coordinació coneguin en tot moment quines persones es troben en servei actiu i quines es troben en període de descans.

Per aquest motiu, és necessari establir criteris específics de comunicació digital que permetin garantir, al mateix temps, el correcte funcionament del servei i el respecte efectiu al dret a la desconexió digital de les persones treballadores.

Els criteris que s'estableixen en aquest annex parteixen del principi que **l'enviament de comunicacions no implica disponibilitat laboral fora de la jornada de treball**, i que qualsevol comunicació rebuda fora d'horari pot ser

gestionada per la persona treballadora dins del seu torn o jornada laboral corresponent.

Aquests criteris tenen també com a finalitat prevenir situacions d'hiperconnexió o disponibilitat permanent que puguin afectar el descans, la salut i el benestar psicosocial de la plantilla.

2. Comunicacions per correu electrònic

Atesa la naturalesa dels serveis amb torns, el correu electrònic corporatiu es considera una eina adequada per a la transmissió d'informació general als equips educatius.

Aquest canal es considera **no intrusiu**, ja que permet que cada persona treballadora consulti els missatges dins del seu propi horari laboral.

Per aquest motiu, les direccions o coordinacions poden enviar correus electrònics a l'equip encara que algunes de les persones destinatàries es trobin fora de la seva jornada de treball.

En qualsevol cas, s'estableix que:

- La recepció d'un correu electrònic fora de la jornada laboral **no genera cap obligació de lectura immediata**.
- Tampoc implica **cap obligació de resposta fora de l'horari laboral**.
- La lectura i gestió dels missatges es realitzarà dins de la jornada laboral o quan la persona treballadora es reincorpori al seu torn.

Es recomana que s'eviti utilitzar aquest canal per transmetre qüestions que requereixin una actuació immediata.

3. Missatgeria instantània (WhatsApp o canals similars)

Els canals de missatgeria instantània poden ser útils per a la coordinació ràpida entre professionals que es troben en servei actiu. Tanmateix, el seu caràcter immediat pot generar una major sensació d'intrusió en el temps de descans.

Per aquest motiu, s'estableixen els criteris següents:

- La participació en grups de WhatsApp o d'altres aplicacions de missatgeria vinculats al recurs on treballa la persona és voluntària. En cas d'acceptar formar-ne part, la persona treballadora podrà abandonar el grup en qualsevol moment per decisió personal.
- Les comunicacions enviades fora de l'horari laboral **no generen cap obligació de resposta per part de les persones que no es troben de servei**.
- S'evitarà utilitzar aquests canals per a comunicacions que puguin esperar al següent torn o a la jornada laboral següent.

La missatgeria instantània no ha de substituir els canals formals de transmissió d'informació del servei ni els sistemes establerts per als relleus de torn.

4. Trucades telefòniques

Les trucades telefòniques es consideren el canal de comunicació **més intrusiu**, i per aquest motiu s'han de limitar als casos estrictament necessaris.

Les trucades fora de l'horari laboral només es podran realitzar en situacions d'emergència o incidències greus que requereixin una actuació immediata i que no puguin esperar al següent torn de treball.

En aquests casos, les comunicacions s'hauran de realitzar seguint els circuits interns establerts pel servei i respectant, sempre que sigui possible, els mecanismes de guàrdia o disponibilitat previstos.

5. Situacions d'emergència

Es consideren situacions d'emergència aquelles que impliquin:

- risc per a la integritat física o emocional dels infants o adolescents
- incidències greus en el funcionament del centre
- situacions que requereixin una intervenció immediata per garantir la seguretat del servei

Aquestes situacions s'hauran de gestionar a través dels canals establerts per cada recurs i, sempre que sigui possible, mitjançant les persones que es trobin de servei o de guàrdia.

6. Principi general

En tots els casos, es recorda que el dret a la desconexió digital implica que **cap persona treballadora està obligada a mantenir una disponibilitat permanent fora de la seva jornada laboral**, excepte en aquelles situacions en què existeixi un sistema formal de guàrdia o disponibilitat establert per l'organització.

Aquest annex té com a objectiu garantir un equilibri entre les necessitats de coordinació pròpies dels CRAE's i el respecte als temps de descans i benestar de les persones professionals que hi treballen.

GUTIERREZ
Z CORTES
ANTONIO
CARLOS -
43415078
W

Firmado digitalmente por GUTIERREZ CORTES ANTONIO CARLOS - 43415078W
Fecha: 2026.06.30 09:49:41 +02'00'

TREJO
BUSTO
MARTA -
09202193
P

Firmado digitalmente por TREJO BUSTO MARTA - 09202193P
Fecha: 2026.07.22[®] 17:06:37 +02'00'

Aprovat el juny de 2026.

CARLOS|
LLAMPA
YAS|
BERGA

Firmado digitalmente por CARLOS|LLAMPAYAS|BERGA
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.97=VATES-G60498433, 2.5.4.13=C: CERTIFICADO ASOCIACION, cn=CARLOS|LLAMPAYAS|BERGA, serialNumber=35018416L, givenName=CARLOS, sn=LLAMPAYAS BERGA, o=ASOCIACION CEPS, c=ES
Fecha: 2026.10.13 10:48:26 +02'00'

CEPS Projectes Socials

