

Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía

LARPSICO | Universidad de Jaén

FICHA CIENTÍFICO-TÉCNICA PREVENTIVA

Colección #02/2022

Digitalización de las organizaciones de trabajo y gestión de riesgos psicosociales: nuevos factores, riesgos emergentes

Fatiga informática y desconexión digital en trabajo: protocolos de salud

Computer fatigue and digital disconnection in work environments: protocols for health

Dr. Cristóbal Molina Navarrete

ORCID 0000-0001-8830-6941

Dra. María Rosa Vallecillo Gámez

ORCID 0000-0002-9522-1468

Dra. Estefanía González Cobaleda

ORCID 0000-0002-5826-4012

Equipo de Dirección, Coordinación e Investigación LARPSICO



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES



LABORATORIO
OBSERVATORIO

del IAPRL



**Universidad
de Jaén**

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

*Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)*

SUMARIO

1. Introducción: usos razonables de los equipos digitales en el trabajo y políticas de bienestar. 2. Nuevo riesgo emergente, no solo psicosocial: ¿Qué es la fatiga informática? 3. **Protocolos de prevención de la fatiga laboral digital.** 4. El derecho-deber a la desconexión digital fuera de la jornada en clave de salud. 5. **Experiencias prácticas: convenios, planes de igualdad y protocolos de empresa.** 6. Para saber más.

Extracto

Formalmente extramuros la ley de prevención de riesgos laborales (LPRL), nuevos y emergentes riesgos y factores de riesgo profesionales, asociados a la transformación digital de los entornos de trabajo, como la fatiga informática y la desconexión digital una vez finalizada la jornada, ganan presencia en diversos marcos normativos, como el de la ley protección de datos personales o en el de las nuevas formas organización del trabajo a distancia, en especial el teletrabajo, pero no solo. En estas normas se prevé el diseño y puesta en práctica por las empresas, a través de la negociación colectiva y/o la consulta a la representación laboral, de políticas de usos razonables de los dispositivos digitales, dentro y fuera del trabajo, a fin de prevenir la fatiga informática y garantizar el descanso adecuado. En esta ficha científico-técnica se pretende explicar en qué consisten la fatiga informática, así como la desconexión digital, desde la perspectiva de la salud laboral, ofreciendo un conjunto de pautas y prácticas para favorecer el desarrollo de sus protocolos de gestión en el sistema de prevención de riesgos y planes de igualdad.

Palabras clave: fatiga informática, desconexión digital, riesgos psicosociales, fatiga visual, protocolos de usos digitales razonables, bienestar en el trabajo

Abstract

Formally outside the walls, the Occupational Risk Prevention Law (LPRL), new and emerging risks and professional risk factors, which are related to the digital transformation of work environments, such as computer fatigue and digital disconnection once the day is over. They are gaining presence in various regulatory frameworks, such as the personal data protection law or the new forms of organization of remote work, especially teleworking. These regulations oblige companies to design and put into practice, through collective bargaining and/or consultation with labor representatives, reasonable use policies for telematic devices, inside and outside work, to guarantee adequate rest. This scientific-technical file aims to explain what computer fatigue and digital disconnection consist of, from the perspective of occupational health, offering a set of guidelines and practices to promote the development of their management protocols in the information system. risk prevention and equality plans.

Keywords: computer fatigue, digital disconnection, psychosocial risks, visual fatigue, reasonable digital use protocols, well-being at work

1.

Introducción: usos razonables de los equipos digitales en el trabajo y políticas de gestión de bienestar

Como es conocido, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (NTIC) facilitan una conectividad permanente en todos nuestros entornos

de vida, por lo tanto, también en los de trabajo (permite “trabajar a todas horas, todos los días y en cualquier lugar”). Además, el uso intensivo de las NTIC propiciaría mayores ritmos de trabajo y, por lo tanto, un rendimiento más elevado. Que las TIC permitan una plena conectividad y aumente la eficiencia del trabajo tiene ventajas, para las empresas, y también para las personas trabajadoras (potencialmente pueden ofrecer más utilidad a sus empresas con más facilidades de adaptación a sus necesidades de tipo familiar, e incluso personal).

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

*Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)*

Ahora bien, igualmente generan riesgos, para las personas trabajadoras (ej. malestar psicosocial, enfermedades, accidentes laborales) y para las empresas (ej. absentismo, reduce las oportunidades de retención-captación de talento, etc.). Consecuentemente, tanto por razones sociales como por razones económicas, que las NTIC permitan una plena conectividad no significa plena disponibilidad de las personas trabajadoras en su prestación debida de servicios. Según una lógica típica de la regulación laboral, la racionalidad del trabajo requiere de la fijación de límites a las posibilidades tecnológicas y organizativas que permite todas las innovaciones productivas. Precisamente, este es el sentido del reconocimiento legal de la “**fatiga informática**”, nuevo riesgo emergente, así como del “**derecho a la desconexión digital**” fuera de la jornada.

A pesar de la importancia de estas cuestiones para la seguridad y salud en cada vez más entornos de trabajo, por lo tanto, para el sistema preventivo de riesgos laborales, no figuran formalmente, desde luego no específicamente, en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), que cuenta con bastante más de un cuarto de siglo desde su promulgación (1995). En cambio, sí se ordenaron en la **Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales** (LOPDGDD), que acaba de cumplir cuatro años desde su promulgación. Su **artículo 88.3** fija la obligación empresarial de diseñar y poner en práctica **políticas de usos razonables de los dispositivos digitales**, también a efectos de salud (bienestar psicosocial), con el doble objetivo de

1. prevenir la fatiga informática, en aras del derecho a un trabajo saludable, y
2. garantizar la desconexión digital tras la finalización de la jornada, en aras del derecho efectivo al descanso.

En el bienio 2020-2021 se reiteraría tal obligación empresarial prácticamente en términos idénticos, ahora para las nuevas formas de organización del trabajo basadas en usos intensivos de las NTIC (**art. 18.2 de la ley de trabajo a distancia**, con especial referencia al teletrabajo). En ambos casos, se hace una llamada a la **participación de las personas trabajadoras**, mediante sus representaciones (unitarias y sindicales), en estas políticas de usos razonables de los dispositivos tecnológicos, implicándose activamente en la elaboración e implementación práctica de los **protocolos de gestión de la fatiga informática y desconexión digital** en que se deberán de concretar. La participación puede llevarse a cabo bien en virtud de la debida consulta previa (“previa audiencia a la representación legal”), para los protocolos de gestión informática que evite la fatiga, bien en la negociación colectiva (“convenios o acuerdos colectivos de trabajo”), para las garantías de ejercicio del derecho a la desconexión digital, pero también respecto de las medidas de prevención de la fatiga informática (art. 2.2 LPRL).

Varios años después de su vigencia legal, la suerte de estas políticas y protocolos de usos razonables de las TIC en clave de salud laboral es muy desigual, aunque deficiente en ambos casos. Los **protocolos de gestión preventiva de la fatiga digital** o informática apenas han tenido seguimiento en las empresas españolas, ni en las más grandes ni en las PYMES. En cambio, los **protocolos de desconexión digital** fuera de la jornada tienen una creciente presencia, especialmente a través de la negociación colectiva realizada en las grandes empresas, así como en sectores del sector servicios (ej. **Convenio Colectivo de oficinas y despachos de Madrid**), sobre todo en los que tienen mayor peso aquéllas, o PYMES con uso intensivo de tecnologías digitales (ej. **art. 35 convenio colectivo para los establecimientos financieros de crédito**.)

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)

2.

Nuevo riesgo emergente, no solo psicosocial: ¿Qué es la fatiga informática?

Que el exceso de conectividad informática (según la denominación legal, digital) en el entorno de trabajo genera riesgos nuevos, emergentes desde hace unos años, así como efectos nocivos para la salud física y/o psíquica (enfermedades, accidentes), si no se gestionan preventivamente de forma adecuada, es algo sobre lo que existe un completo consenso científico. El problema es que, hasta el momento, apenas se habría atendido a un escaso número de estos **riesgos y daños asociados al uso intensivo (usos excesivos o nocivos) de tecnologías digitales en la prestación de servicios**, como:

- El **tecnoestrés** en general, y la “**tecno-ansiedad**” en particular (NTP 730 INSST: *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*).
- El **síndrome visual informático**, que genera problemas oculares (ojos secos, visión borrosa, fatiga visual) y dolores músculo-esqueléticos (dedos, cuello, etc.).
- **Lesiones oculares más graves**, como el desprendimiento de retina tras usos prolongados de pantallas (STS, 4ª, 661/2018, 21 de junio: confirma el carácter laboral del desprendimiento de retina de una trabajadora al debutar mientras prestaba servicios delante de su pantalla de ordenador, aunque reconozca que no es la causa estadísticamente más frecuente).
- La –discutida– **“alergia” al wifi** (ej. entre otras, la STSJ Madrid 588/2016, 6 de julio: reconoce la incapacidad laboral permanente total –IPT–, por contingencia común, a un ingeniero de telecomunicaciones por electro-hipersensibilidad electromagnética (EHS), si bien la OMS no considera que sea una enfermedad física propiamente, sino más bien de un problema psíquico –sugestión emocional de hipersensibilidad digital–. El Ministerio de Sanidad español la califica dentro del Grupo de alergias no específicas, como confirma la doctrina judicial (la STSJ Madrid 569/2020, 8 de junio reconoce una IP absoluta a una administrativa en la medida en que sufre una pluralidad de patologías que le impiden adaptarse a ningún ambiente laboral con contaminación química (sensibilidad química múltiple) o electromagnética (incluido Wifi). Sería aplicable el art. 25 LPRL).
- Y/o el **síndrome de fatiga por Zoom** (o cualquier otra plataforma análoga para realizar video-llamadas, videoconferencias, etc.) derivado de usos intensivos, lo que sucedió durante el confinamiento, por ejemplo.

Ciertamente, en todas estas situaciones se alude, de un modo u otro, a los efectos de “fatiga” que derivan, evidenciando su complejidad, tanto en los factores causantes como en las consecuencias patológicas asociadas, pero no se define con precisión **¿qué es la fatiga informática o digital laboral?** ¿Qué añade el adjetivo “informática” o digital al sustantivo “fatiga”? El concepto de fatiga laboral es un clásico en gestión preventiva de riesgos laborales y presenta un perfil plurívoco, en su dimensión física y psíquica. En un plano general se identifica con:

“Todo estado de (sobre)tensión derivada de una demanda de trabajo intenso y/o duradero que reduce la capacidad de respuesta humana, física y/o mental”

Precisamente, como recuerda la Nota Técnica Preventiva (NTP) del INSST 445 (**Carga mental de trabajo: fatiga**), no solo admite diversos grados (leve, moderada, alta y muy alta), sino que también se conocen diversas tipologías atendiendo (1) tanto a la parte del organismo humano a la que afecta de forma principal (fatiga muscular –física–, sensorial –ej. visual–, mental o psíquica; crónica, etc.) como a la causa prevalente en su origen, si bien a menudo concurren **diversas causas**. Al apelar a un adjetivo de la fatiga laboral vinculado a la exposición hoy extrema a la información surge la “fatiga informática” o digital. Con carácter general, este síndrome o patología se inicia cuando la necesidad de gestionar un determinado (grande y creciente) volumen de información y tomar decisiones sobre ellas es tal que genera ansiedad por las dificultades de

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)

control, a partir de la cual debutan dolencias diversas (cefaleas, dolores lumbares o cervicales, trastornos visuales, úlceras, estrés e, incluso, en ciertos casos depresiones), alterando sea la capacidad de rendimiento sean las propias relaciones interpersonales. Por tal, debe tenerse:

Aquel estado de “sobretensión” continuada derivada de la sobreexposición o exceso en el uso de medios tecnológicos o digitales en su entorno de trabajo y que bien puede actuar como factor desencadenante de problemas de salud (daños: enfermedades, accidentes) o bien como consecuencia de aquéllos (síntoma de una patología mayor), provocando alteraciones en la capacidad de rendimiento y en el estado de salud de la persona trabajadora.

Como vemos, la fatiga laboral informática o digital, esto es, la provocada a causa de una exposición excesiva de la persona trabajadora al uso de las NTIC durante su tiempo de trabajo no tiene sólo una dimensión psicosocial (tecnoestrés, ansiedad, adicciones...), aunque esta resulte la más relevante, sino también en el plano físico y sensorial (ej. visual, musculoesquelética, etc.). **De ahí, pues, la necesidad, para cumplir con el deber legal ex art. 88 LOPDGDD, de un tipo de afrontamiento preventivo más integral.**

3.

Los protocolos de prevención de la fatiga laboral digital: pautas para la política interna de gestión (evaluación e intervención)

Como es lógico, la gestión del riesgo de fatiga laboral informática o digital presenta una parte común a la fatiga laboral en general, en especial de tipo mental, pero no solo (importante también la visual), y otra específica. Así, conviene, de un lado, distinguir un nivel “normal” de fatiga informática en entornos laborales intensamente digitalizados [fatiga ocasional, intermitente; fruto de una inadaptación de condiciones transitoria o momentánea] de los niveles problemáticos [continuada, intensa], para evitar que termine siendo patológica o nociva (ej. síndrome de fatiga crónica). De ahí, la necesidad de graduarla. De otro, identificada como causa principal el tiempo de exposición, o el modo de gestión, de los dispositivos digitales productivos, intervenir sobre ella, tanto en el plano organizativo [optimización de los dispositivos digitales productivos y del flujo de gestión de la información a efectos laborales –ej. periodos de interrupción o “respiro” digital–] como en el personal (ej. capacitación en usos razonables de los dispositivos, técnicas de gestión del estrés laboral, técnicas de relajación, también visual, etc.).

A tales fines, debe hacerse uso de la instrumentación preventiva de este riesgo, que consiste en **elaborar y poner en práctica “políticas internas de gestión”**, es decir:

- a) Tras la correspondiente **evaluación del riesgo y sus factores desencadenantes**, conforme al art. 16 LPRL (cuestionarios, entrevistas, encuestas), para garantizar la prevención primaria y de tipo colectivo (González Cobaleda, E., 2021, 199 y ss.).
- b) Los **procedimientos y protocolos para la promoción de buenas prácticas**, según los citados arts. 88 LOPDGDD y 18 LTD (Molina Navarrete, C, 2021, 322 y ss.; Trujillo Pons, F, 2022).
- c) Con especial atención a la **capacitación de las personas empleadas** en los usos razonables de las NTIC en clave de salud (acciones de información, formación y sensibilización).
- d) Y sin perjuicio de las **medidas de intervención [no solo psicosocial] correctora** y/o asistencial, en los casos de identificar daños vinculados a la fatiga informática, tanto organizacional (ej. adaptación de puestos, novación pautas de descanso del uso informático, etc.) como personal (deberes de protección secundaria y terciaria).
- e) Siempre con la **participación en todas las fases de la representación laboral**.

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)

Aunque pocos, algunos Convenio Colectivos (CC) empiezan a recoger esta necesidad. Así, p.ej., el art. 35.1 del convenio para los establecimientos financieros de crédito prevé (en idéntico sentido otros, como el **art. 21.3 CC empresa *Accepta Servicios Integrales***), en interacción con las políticas de gestión del derecho a la desconexión digital:

“Derecho a la desconexión digital y laboral.

Las partes firmantes consideran que **la desconexión digital y laboral es un derecho cuya regulación contribuye a la salud** de las personas trabajadoras **disminuyendo**, entre otras, **la fatiga tecnológica o estrés**, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo. La desconexión digital y laboral es además necesaria para hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia. (...)”

4.

Derecho-deber a la desconexión digital en clave de salud: ¿libertad laboral de responder o prohibición empresarial de comunicar fuera de la jornada?

De este modo, comprobamos cómo, sea en las leyes sea en la negociación colectiva (convenios colectivos y Planes de Igualdad –ej. II Plan de Igualdad de CaixaBank–), existe una marcada interacción entre la gestión de la sobrecarga o fatiga tecnológica dentro del tiempo de trabajo con la de desconexión digital extramuros de la jornada laboral. En consecuencia, las políticas internas de usos razonables de las tecnologías digitales para el ejercicio de la actividad en clave de protección de la salud de las personas empleadas, como imperativo de bienestar y como clave de éxito empresarial en tales entornos, son la vía más adecuada para **integrar la prevención de la fatiga informática laboral en el seno de los protocolos de garantía y promoción de la**

Precisamente, reforzando esta interacción entre la gestión preventiva del riesgo de fatiga informática y del derecho a la desconexión digital, en el marco de protocolos de salud, añade (también **arts. 80.1 del CC de Banca, 16 del CC del Banco de España...**):

“Como complemento de estas medidas, en el ámbito de la empresa se podrán establecer protocolos de actuación que amplíen, desarrollen y/o mejoren este derecho”

desconexión digital fuera de la jornada (Miñarro Yanini, M, 2020, p. 595). De este modo, puede avanzarse de modo armonioso (equilibrado) en el fomento de modelo de “*smart working*” y de la “cultura de usos tecnológicos” saludables, no solo razonables en términos de protección de datos personales y de seguridad cibernética de las empresas (fines dominantes en los códigos y protocolos actuales), con claras mejoras de la calidad de vida en el trabajo del personal y las potencialidades de la propia empresa (típico paradigma de **employer branding**).

De carácter obligatorio legalmente ambas exigencias, a través de estos protocolos no solo se establecen **las medidas más adecuadas para una gestión en clave de salud** de las personas empleadas, y de la propia organización empresarial, sino que se formulan, de forma participada, **recomendaciones y buenas prácticas** para garantizar y promover **el derecho a un entorno laboral libre de fatiga y conectividad permanente digitales**. Es cierto que estas obligaciones no responden, ni en el diseño legal ni en el convencional, solo a la gestión de salud, adquiriendo un significativo protagonismo las políticas típicas de conciliación de la

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

*Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)*

vida laboral y familiar (enfoque de igualdad de género, así como de corresponsabilidad en el trabajo de cuidar), de ahí el papel relevante, junto a acuerdos y convenios colectivos (arts. 88 LOPGDGDD y 18 LTD), de los **Planes de Igualdad (Real Decreto 901/2020, 13 de octubre)**. De este modo, también las políticas relativas a la conciliación de la vida laboral y familiar, así como con perspectiva de igualdad de género, adquieren una significativa dimensión de salud laboral, y viceversa.

En esta Ficha Científico-Técnica nos centramos, lógicamente, en la dimensión propia de gestión de salud laboral (bienestar) que las políticas de usos razonables de las TIC con fines productivos, puramente internas –ej. art. 16 del CC Banco de España– o acordadas, en todo caso, siempre con la debida participación de la representación de las personas trabajadoras (audiencia-consulta). En este sentido, la propia negociación colectiva prevé que **estos protocolos tengan un carácter complementario respecto de las previsiones de los convenios colectivos**, a través de acuerdos de empresa y/o Planes de Igualdad o de otro tipo de instrumentos (también acuerdos en el marco de la política preventiva de riesgos laborales en sentido estricto). Recuérdese que son los convenios o acuerdos los llamados por las leyes a fijar las condiciones, términos y garantías de ejercicio efectivo del derecho a la desconexión digital fuera de la jornada de trabajo (un derecho subjetivo de reconocimiento legal y configuración convencional, aun conectados con derechos de rango fundamental –**SAN 144/2022, 10 de noviembre**–).

Aunque minoritarios, son cada vez más los convenios colectivos que regulan el ejercicio del derecho a la desconexión digital fuera de la jornada de trabajo, dentro de una política de empresa más amplia dirigida a garantizar un uso responsable y saludable de los dispositivos digitales, a todos los efectos, también de salud y bienestar integral (entre otros art. 15 CC para las cajas y entidades financieras de ahorro, 2019-2023; **art.57 bis del CC empresas de seguridad privada**, art. 26 bis CC grandes almacenes...). En la práctica totalidad se establece una regulación análoga, a menudo incluso emulativa (se trata de textos prácticamente reiterados

literalmente de unos convenios a otros) y, en su conjunto, como balance global, cabe hacer una doble constatación, relevante a los efectos de gestión de salud psicosocial de estas políticas. A saber:

- a) de un lado, **se pone el acento en la libertad de no responder** a envíos fuera de la jornada, garantizando que la falta de respuesta no implicará perjuicio alguno
- b) de otro, se recoge un **listado elevado de excepciones al derecho de desconexión**

La libertad de no responder está refrendada en sede judicial (ej. STSJ Madrid 21 de febrero de 2022, rec. 20/222 –ignorar el correo electrónico en época de vacaciones no justifica un despido–), y es invocada cada vez más, aunque no siempre se considere violada (ej. la STSJ Galicia 4797/2022, 20 de octubre no considera vulnerado el derecho porque la empresa comunicara actividad formativa al reincorporarse tras un **periodo de baja**; la STSJ Asturias 1526/2022, 12 de julio, no considera vulnerado el derecho por el régimen de **disponibilidad de la persona trabajadora**). Las excepciones a esa libertad, en virtud de la concurrencia de situaciones urgentes justificadas, que va en aumento en sede convencional (pasando de la mera fuerza mayor o la existencia de obligaciones de disponibilidad a los “potenciales perjuicios empresariales al negocio”, incluso al cliente), suscita dudas a los tribunales (ej. la citada **SAN 144/2022, 10 de noviembre**).

Sin entrara aquí en esta cuestión desde el punto de vista jurídico-laboral (Vallecillo Gámez, 2020), desde un prisma estrictamente de gestión preventiva psicosocial, sería más recomendable poner el acento, como ya hacen ciertas legislaciones europeas (ej. **Portugal**) y convenios (ej. art. 26. Bis, punto 2 CC Grandes Almacenes, **art. 57 bis CC empresas de seguridad**), en una **prohibición de comunicación digital fuera de la jornada de trabajo**. De ahí el valor de cláusulas convencionales como las que prevén, tras reconocer el derecho de todas las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales para usos productivos fuera de la jornada y en tiempos de descanso (libertad de responder o no, sin riesgo de sanción):

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)

“En cualquier caso, con carácter general, no se realizarán, salvo que se den las situaciones de urgencia estimadas..., llamadas telefónicas, envíos de correos... más allá del horario de trabajo..., salvo que los mismos no impliquen la realización inmediata de cualquier encargo” (ej. art. 57 bis CC empresas de seguridad privada)

En algún caso, incluso se llega a **prohibir la conexión digital al entorno laboral en los periodos de descanso**, dentro de cierto rango horario (ej. política de desconexión del Grupo Zúrich –no aparece en su convenio, sí prevé la garantía de desconexión para evitar la sobrecarga–). Es obvio que a más se “libere” a la persona

trabajadora de la toma de decisiones relacionadas con comunicaciones digitales fuera de la jornada (responder o no, aunque sepa que legalmente no puede sufrir perjuicio de no hacerlo de inmediato; decidir si se trata de situaciones de urgencia o no, etc.) menos carga psicosocial tendrá, al ser de ejercicio más cierto y previsible. Piénsese que, a menudo, se configura como dispositivo para la persona trabajadora, insistiendo en que no es un deber o una obligación, sino una pura libertad ej. **CC y política interna Grupo Telefónica; CC Decathlon**), lo que lo hace dispositivo y más imprevisible. En todo caso, queda clara la **necesidad de protocolos de desconexión digital al servicio de la evitación de la fatiga**.

5.

Recomendaciones y buenas prácticas: convenios colectivos, políticas internas, planes de igualdad y protocolos de empresa

Medie o no un convenio colectivo, las políticas internas de usos razonables de las TIC con un enfoque de salud se abren paso, **integrando la gestión preventiva del riesgo de fatiga informática en los protocolos de desconexión digital**. Estas políticas se canalizan a través de diferentes instrumentos (convenios, acuerdos, planes de igualdad, etc.), pero que comienzan a evidenciar pautas comunes en términos de recomendaciones y buenas prácticas a fin. Entre ellas destacan

a) Medidas organizacionales y de gestión sobre el tiempo de trabajo con usos de dispositivos tecnológicos

- Utilización de videoconferencias y audioconferencias solo dentro de la jornada laboral, eliminando los desplazamientos innecesarios, al tiempo que se reducen al mínimo las reuniones o actividades (fuera de la jornada de trabajo. La buena práctica será, pues, no realizarlas fuera de la jornada.
- Procurar que las comunicaciones se envíen solo a las personas implicadas en la actividad requerida, y con el contenido básico, simplificando la información, a fin de evitar la saturación informativa.
- Programar respuestas automáticas en los periodos de ausencia, así como realizar envío programados (ej. art. 43 CC Nokia; art. 26 CC Grandes Almacenes, etc.).
- Medidas que hagan más previsibles el desarrollo de reuniones y más ágiles, como hora de inicio y de fin estimada; anticipar documentación, (ej. art. 65 CC empresa Autotransporte Turístico Español, S.A; Leroy Merlin, etc.).
- Limitación de los canales comunicativos digitales en la empresa, prohibiendo los que no establezca la empresa (ej. política de Leroy Merlin).
- Adaptación a las nuevas formas de trabajo flexibles (incluidas a distancia), para facilitar el bienestar emocional a través de la mejor gestión de tiempo de trabajo (ej. política interna del Grupo Enso, 25 de enero de 2021).

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

*Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)*

b) Medidas de formación e información (fomento de la cultura de sensibilización)

- Compromisos de cursos de capacitación en usos razonables y seguros de todo tipo de dispositivos digitales, también para evitar la fatiga informática (ej. CC Grupo Orange; art. 53 CC Bofrost; CC y política de desconexión Grupo Telefónica; X Acuerdo Marco Grupo Repsol y su política interna de desconexión; política interna de Mapfre, de Enagás, Cofares, Heineken, etc.). En ocasiones se fija un contenido mínimo para esta formación-educación digital (ej. **Grupo PRIM**).

En este ámbito de acción preventiva, destaca como buena práctica la cláusula que incluye la política interna de desconexión digital del citado Grupo, según la cual:

“PRIM implementará acciones de formación y sensibilización del personal sobre el uso razonable de las herramientas tecnológicas con la finalidad de evitar el riesgo de fatiga informática y la hiper-conectividad, y todas aquellas sobre las que se ampara el derecho..., entre las que podrán encontrarse las siguientes:

- Información en materia de derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral a todos sus colaboradores internos, y en concreto, comunicación de la presente Política.
- Formación para responsables para que todos los colaboradores internos, sea cual sea el puesto que ocupen, conozcan y comprendan la aplicación de las medidas protectoras de este derecho recogidas en la presente Política.
- Acciones de concienciación periódicas sobre el uso razonable de las tecnologías a fin de evitar situaciones de hiper-conectividad y fatiga informática.
- Los colaboradores que tengan responsabilidad sobre un equipo de personas deberán prestar especial atención a la presente Política, y deberán garantizar que el equipo que coordinan sea conocedor de la misma” (cláusula sexta).

Como podemos ver, por encima de la diversidad de formulaciones y contenidos, de los acuerdos, convenios, políticas internas, **protocolos** (y Planes de Igualdad, que inciden también en esta materia –ej. Plan de Igualdad de la ONCE, o Plan de Igualdad de Repsol, etc.–), hallamos un marco de significativamente común de recomendaciones y buenas prácticas. Unas recomendaciones y buenas prácticas que, a su vez, en lo sustancial, son coincidentes con los dos niveles de intervención preventiva de la fatiga en general, y del tecnoestrés en particular (cabe hacer una fácil adaptación del **cuadro 6 de la NTP 730 del INSST**):

- a) Condiciones de trabajo y sistema-entorno organizacional y tecnológico (**enfoque organizacional para la prevención primaria y la secundaria**), de un lado, poniendo el acento en la gestión del tiempo de trabajo y en las soluciones tecnológicas que automaticen y los usos razonables de las TIC en clave de salud.
- b) Y la **capacitación de las personas** empleadas (enfoque personal), de otro, a través de la formación-información (en línea con el art. 19 LPRL).
- c) Siempre con la **participación colectiva en el diseño y aplicación de la política interna de desconexión para evitar la fatiga digital en el sistema social de la empresa**, finalmente (audiencia-consulta, negociación colectiva, planes de igualdad).

Fatiga informática y desconexión digital en los entornos de trabajo: protocolos para su gestión de salud (bienestar)

*Computer fatigue and
digital disconnection
in work environments:
protocols for health
management (well-being)*



Para saber más

GONZÁLEZ COBALEDA, ESTAFANÍA (2021). *La evaluación de los riesgos psicosociales en el mundo laboral actual digital, ecológico e inclusivo: desafíos jurídicos y de operatividad práctica*. Editorial Comares, Granada.

MIÑARRO YANINI, MARGARITA (2020). "El sistema de prevención de riesgos laborales como garantía de efectividad del derecho a la desconexión digital". En AAVV. (Dir. Miguel Rodríguez-Piñero Royo, Adrián Todolí Signes). *Vigilancia y control en el Derecho del Trabajo Digital*. Aranzadi, Pamplona, págs. 577-596.

MOLINA NAVARRETE, CRISTÓBAL (2021). Datos y derechos digitales de las personas trabajadoras en tiempos de (pos)covid19: Entre eficiencia de gestión y garantías. Editorial Bomarzo, Albacete.

MOLINA NAVARRETE, C. (2022). *Desconexión digital fuera de la jornada laboral: ¿nuevo derecho humano o «esnobismo europeo»?*
<https://agendaestadodederecho.com/desconexion-digital-fuera-de-la-jornada-laboral/>

TRUJILLO PONS, FRANCISCO (2022). *La fatiga informática en el trabajo. Un riesgo nuevo y emergente*. Editorial Bomarzo, Albacete.

VALLECILLO GÁMEZ, MARÍA ROSA (2020). "El derecho a la desconexión digital: perspectiva comparada y riesgos asociados". *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, ISSN-e 2282-2313, Vol. 8, N, págs. 210-238.