

AISA

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Asociación de Intervención Social Atlántico (AISA)

Documento	Protocolo interno de desconexión digital
Versión	1.0
Fecha de elaboración	02 de enero de 2026
Aprobación	Órgano competente de AISA: 15/01/2026
Entrada en vigor	Desde su aprobación y comunicación a la plantilla

Política interna · Aplicable a toda la plantilla

FINALIDAD DEL PROTOCOLO

Garantizar el derecho real a la desconexión digital de las personas trabajadoras de AISA, evitando comunicaciones y exigencias laborales fuera de su jornada, y establecer al mismo tiempo un cauce excepcional, proporcionado y verificable para situaciones urgentes que no puedan esperar a la siguiente jornada de trabajo.

ÍNDICE

1. Objeto y objetivos
 2. Ámbito de aplicación
 3. Marco normativo
 4. Organización habitual del trabajo en AISA
 5. Principios generales de desconexión digital
 6. Reglas sobre comunicaciones y herramientas digitales
 7. Situaciones excepcionales y urgentes
 8. Procedimiento de contacto excepcional fuera de jornada
 9. Trabajo efectivo derivado de una incidencia urgente
 10. Vacaciones, permisos, descansos y reducciones de jornada
 11. Incapacidad temporal y devolución de materiales
 12. Finalización o suspensión de la relación laboral
 13. Grupos y comunicaciones entre personas trabajadoras
 14. Formación, sensibilización y difusión
 15. Garantías, seguimiento y revisión
 16. Entrada en vigor
- Anexo I. Acuse de recibo y conocimiento
- Anexo II. Acta de devolución de materiales

1. Objeto y objetivos

El presente Protocolo tiene por objeto regular en AISA las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión digital fuera del tiempo de trabajo, conciliando la protección del descanso, permisos, vacaciones, intimidad personal y familiar con la naturaleza de la actividad formativa, social y de atención a personas que desarrolla la entidad.

Sus objetivos son:

- Evitar la expectativa de disponibilidad permanente de la plantilla fuera de su jornada.
- Establecer pautas claras para el uso de WhatsApp, llamadas, correo electrónico, chat de Gmail y otros medios digitales.
- Diferenciar una situación realmente urgente de una cuestión importante que puede esperar a la siguiente jornada.
- Definir un procedimiento excepcional de contacto cuando exista una necesidad inmediata y proporcionada.
- Proteger especialmente los periodos de vacaciones, permisos, descanso, reducción de jornada e incapacidad temporal.
- Garantizar que cualquier trabajo efectivo realizado fuera de jornada quede registrado y tratado conforme a la normativa y al convenio colectivo aplicable.

2. Ámbito de aplicación

Este Protocolo será de aplicación a todas las personas trabajadoras de AISA, con independencia de su grupo profesional, centro de trabajo, tipo de contrato, jornada, funciones o nivel de responsabilidad, incluidos los puestos de dirección o coordinación que tengan relación laboral con la entidad.

En la fecha de elaboración de este Protocolo no existe representación legal de las personas trabajadoras en AISA. Si en el futuro se constituyera dicha representación, la entidad procederá a la audiencia que legalmente corresponda respecto de las revisiones de esta política.

NO CREA UN RÉGIMEN DE GUARDIAS

Este Protocolo no establece disponibilidad, localización permanente ni guardias fuera de jornada. Ningún puesto de AISA queda sometido por este documento a una obligación general de estar localizable o de responder comunicaciones fuera de su horario.

3. Marco normativo

El Protocolo se dicta, entre otras, de conformidad con las siguientes normas y disposiciones:

- Artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Artículo 20 bis y normas sobre jornada, descanso, registro y horas extraordinarias del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.
- X Convenio colectivo de Enseñanza y Formación No Reglada, publicado por Resolución de 27 de junio de 2025, especialmente su artículo 10, su artículo 19 y el Anexo 2 sobre registro de jornada.
- Normativa de prevención de riesgos laborales, en cuanto resulte aplicable a los riesgos psicosociales y al uso razonable de herramientas tecnológicas.

En caso de modificación normativa o convencional, prevalecerá la disposición legal o convencional vigente y el presente Protocolo se interpretará y actualizará conforme a ella.

4. Organización habitual del trabajo en AISA

A efectos de adaptar la política a la organización real de la entidad, se parte de las siguientes características habituales:

- La actividad se desarrolla normalmente de lunes a viernes, con jornada partida y franjas habituales de 9:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas, sin perjuicio de los horarios individuales, jornadas parciales, calendarios o cambios válidamente establecidos.
- El trabajo en sábados, domingos o festivos no es habitual y se produce principalmente en determinados eventos, ferias, campamentos u otras actividades previamente organizadas.
- Actualmente no existe teletrabajo regular implantado en la plantilla.
- Los medios habituales de comunicación laboral son WhatsApp, llamadas telefónicas y chat/correo de Gmail.
- Existen teléfonos corporativos para su utilización en los centros. Cuando una persona está fuera del centro puede emplearse excepcionalmente su teléfono personal, sin que ello genere disponibilidad permanente.

Las actividades programadas con antelación fuera del horario habitual, incluidos eventos en fin de semana, no se consideran una excepción al derecho a desconectar: deberán organizarse como tiempo de trabajo conforme al calendario, jornada, descansos, registro y demás reglas aplicables.

5. Principios generales de desconexión digital

5.1. Regla general

Fuera del horario de trabajo que corresponda a cada persona, AISA evitará realizar comunicaciones laborales y la persona trabajadora no estará obligada a consultar, leer, contestar ni actuar sobre mensajes, llamadas, correos, chats, avisos o notificaciones laborales, salvo las situaciones excepcionales previstas expresamente en este Protocolo y con los límites aquí establecidos.

El derecho se extiende a descansos diarios y semanales, permisos, vacaciones, días libres y demás periodos en los que no exista obligación de prestar servicios.

5.2. Ausencia de consecuencias negativas

La falta de respuesta a una comunicación realizada fuera de la jornada no podrá, por sí sola, ser objeto de reproche, sanción, valoración negativa, perjuicio profesional o consideración de incumplimiento cuando la persona no tuviera pactada una obligación válida de disponibilidad.

5.3. Responsabilidad compartida

Todas las personas que organicen trabajo, coordinen equipos o remitan instrucciones deberán respetar los horarios de las personas destinatarias. Quien reciba una comunicación fuera de su horario podrá atenderla en su siguiente periodo de trabajo, salvo emergencia real en los términos del apartado 7.

6. Reglas sobre comunicaciones y herramientas digitales

6.1. Correo electrónico y chat de Gmail

AISA recomienda utilizar el envío programado cuando un correo o mensaje se redacte fuera del horario de la persona destinataria. El hecho de que técnicamente pueda enviarse un mensaje a cualquier hora no implica que exista obligación de lectura o respuesta inmediata.

6.2. WhatsApp y llamadas

WhatsApp y las llamadas telefónicas se utilizarán con criterios de necesidad y proporcionalidad. Fuera de jornada se evitarán para cuestiones ordinarias y se reservarán a las circunstancias excepcionales reguladas en este documento.

6.3. Teléfonos personales

La utilización ocasional del teléfono personal para comunicaciones relacionadas con el trabajo no convierte dicho dispositivo en un teléfono de guardia ni genera un deber de conexión continua. AISA no exigirá mantener activas notificaciones laborales durante los periodos de desconexión.

6.4. Mensajes sin expectativa de respuesta

Cuando por una circunstancia organizativa una persona envíe un mensaje fuera del horario de otra y la cuestión no sea urgente, deberá asumir que la destinataria lo atenderá en su siguiente jornada. Siempre que sea posible, se utilizará el envío programado.

7. Situaciones excepcionales y urgentes

7.1. Concepto de urgencia a efectos de este Protocolo

Solo se considerará justificado un contacto excepcional fuera de jornada cuando concurren simultáneamente estas condiciones:

1. La situación sea sobrevenida o no haya podido resolverse razonablemente durante la jornada ordinaria.
2. No sea razonable esperar hasta la siguiente jornada sin riesgo o perjuicio relevante.
3. El contacto con esa persona sea útil y proporcionado para prevenir, contener o resolver la incidencia.
4. No exista una alternativa organizativa razonable que permita solucionar la situación sin interrumpir el descanso de la persona contactada.

7.2. Supuestos que pueden justificar un contacto excepcional

Sin constituir una lista automática ni convertir todos estos hechos en emergencias, podrán justificar el contacto, cuando cumplan los requisitos anteriores:

- Situaciones críticas de atención psicológica o social relacionadas con personas usuarias cuando exista una necesidad inmediata de protección, coordinación o derivación.
- Emergencias vinculadas a menores, personas vulnerables, accidentes, situaciones de violencia o emergencias sanitarias.
- Catástrofes o episodios graves, como incendios, inundaciones, fenómenos climatológicos adversos u otras situaciones de protección civil que afecten a personas, centros, actividades o servicios de AISA.
- Situaciones extraordinarias de atención social derivadas, por ejemplo, de llegadas o desembarcos de personas migrantes, cuando AISA sea requerida o resulte necesaria una actuación inmediata dentro de sus competencias y servicios.
- Ausencia imprevista de una persona trabajadora que pueda dejar sin cobertura un curso, campamento, actividad o servicio de atención y haga necesario intentar localizar una sustitución inmediata.
- Necesidad urgente de disponer de llaves, medios de acceso o información estrictamente logística imprescindible para abrir o asegurar un centro o permitir la continuidad inmediata de un servicio.
- Incendio, inundación, activación de alarma, robo, avería grave, pérdida de llaves, imposibilidad de acceso u otra incidencia relevante en instalaciones.
- Pérdida o robo de equipos corporativos, acceso no autorizado, posible brecha de datos personales, ciberincidente, caída crítica de sistemas o riesgo grave para documentación o información sensible.

7.3. Situaciones que NO se consideran urgentes

No justificarán, con carácter general, interrumpir la desconexión digital:

- Preparación ordinaria de cursos, clases, talleres o actividades futuras.
- Correos, informes, memorias, facturas, presupuestos, justificaciones, subvenciones, licitaciones o documentación cuyo tratamiento pueda esperar razonablemente a la siguiente jornada.
- Recordatorios, consultas ordinarias, cambios organizativos no inmediatos o solicitudes de información que puedan planificarse.
- Tareas derivadas de falta de planificación cuando no exista un riesgo o perjuicio relevante que exija actuación inmediata.

IMPORTANTE ≠ URGENTE

Que una cuestión sea importante, tenga un plazo próximo o preocupe a la organización no la convierte automáticamente en una emergencia que permita interrumpir el descanso.

8. Procedimiento de contacto excepcional fuera de jornada

Cuando concorra una emergencia real, AISA seguirá, en la medida de lo posible, este procedimiento:

1. El contacto institucional fuera de jornada se canalizará preferentemente a través del número utilizado por Presidencia, salvo imposibilidad material o existencia de otra persona responsable designada para la incidencia concreta.
2. Primer intento: se enviará un único mensaje de WhatsApp, breve y claro, identificando que se trata de una incidencia urgente y explicando el motivo esencial del contacto, sin solicitar más información de la necesaria.
3. Si no existe respuesta y la urgencia persiste, podrán realizarse hasta dos intentos adicionales mediante llamada telefónica. Como regla general, no se superarán tres intentos totales de contacto por la misma incidencia y persona.
4. Los intentos deberán efectuarse de forma razonable y proporcionada, evitando llamadas sucesivas o insistentes. Cuando no se obtenga respuesta se buscará otra solución organizativa.
5. El límite anterior podrá superarse únicamente ante un riesgo grave e inminente para la vida, integridad o seguridad de personas, o una emergencia equiparable que justifique objetivamente una actuación inmediata.
6. La persona contactada fuera de su jornada no tiene, por este Protocolo, obligación general de atender el teléfono, leer el mensaje o responder. Si responde voluntariamente, el simple intercambio para valorar la incidencia no crea por sí mismo un régimen de disponibilidad permanente.
7. Cuando la solución requiera que la persona realice una actividad laboral efectiva, se aplicará el apartado 9.

La elección de la persona a contactar podrá atender, entre otros criterios, a su responsabilidad sobre la actividad, posesión de llaves o medios necesarios, conocimiento de la incidencia o proximidad al centro, procurando siempre la alternativa menos intrusiva y sin imponer desplazamientos fuera de jornada salvo acuerdo o deber legal aplicable.

9. Trabajo efectivo derivado de una incidencia urgente

Si, como consecuencia de una incidencia excepcional, una persona trabajadora realiza trabajo efectivo fuera de su jornada —por ejemplo, gestiones, coordinación, intervención, acceso a sistemas, desplazamiento o resolución material de la incidencia— ese tiempo tendrá la consideración y tratamiento que corresponda conforme al Estatuto de los Trabajadores, al X Convenio colectivo y al sistema de registro horario de AISA.

La persona comunicará a la dirección, a más tardar en su siguiente jornada, el tiempo efectivo empleado y la actuación realizada, para su registro y constancia.

AISA priorizará, cuando resulte jurídicamente admisible y proceda de acuerdo con la normativa y el convenio colectivo, la compensación del exceso de jornada mediante descanso. Si por la regulación aplicable correspondiera otra forma de compensación o retribución, se actuará conforme a dicha regulación.

En todo caso se respetarán los descansos mínimos y las limitaciones de jornada legal y convencionalmente exigibles.

10. Vacaciones, permisos, descansos y reducciones de jornada

Durante vacaciones, permisos, días libres, descanso semanal y periodos no incluidos en la jornada de personas con reducción de jornada, la protección de la desconexión será reforzada.

AISA no realizará comunicaciones laborales ordinarias durante dichos periodos. Solo podrá intentar un contacto cuando exista una emergencia real conforme al apartado 7 y resulte necesario y proporcionado contactar con esa persona concreta.

La ausencia de respuesta durante estos periodos no generará consecuencia negativa alguna. Si la persona llegara a realizar trabajo efectivo, se documentará y tratará conforme al apartado 9, sin perjuicio de las especialidades legales propias de cada permiso o situación.

11. Incapacidad temporal y devolución de materiales

11.1. Regla de desconexión durante la incapacidad temporal

Durante una situación de incapacidad temporal (IT), la persona trabajadora no deberá prestar servicios para AISA. La entidad evitará comunicaciones de contenido laboral, instrucciones, encargos, consultas sobre tareas pendientes o solicitudes de trabajo, así como comunicaciones reiteradas que puedan interferir con su descanso y recuperación.

AISA no realizará llamadas o mensajes para interesarse por el diagnóstico, evolución clínica o causa médica de la baja, sin perjuicio de los mecanismos legalmente previstos para la gestión administrativa de la IT y de las facultades empresariales que la normativa reconozca.

11.2. Devolución de bienes y documentación de AISA

Con carácter general, al iniciarse una situación de IT, toda persona que conserve fuera de los centros bienes, llaves, equipos, teléfonos, ordenadores, documentación, expedientes, tarjetas, soportes, material de actividades u otros elementos propiedad o bajo custodia de AISA deberá ponerlos a disposición de la entidad para su devolución, salvo que AISA indique expresamente que no resulta necesario recuperarlos durante esa IT.

Esta obligación tiene naturaleza exclusivamente logística y de custodia: no implica realizar trabajo, terminar tareas, preparar documentos, acceder al correo, entregar informes, facilitar información laboral ordinaria ni efectuar ninguna prestación profesional durante la baja.

La devolución se organizará de la forma menos gravosa y que no comprometa la recuperación de la persona, pudiendo utilizarse, por orden de preferencia y según las circunstancias:

- Entrega por una persona autorizada por la persona trabajadora.
- Recogida por una persona del equipo directivo de AISA o por personal expresamente encargado por la entidad.
- Mensajería u otro sistema de recogida cuando resulte conveniente.

La persona trabajadora no estará obligada a desplazarse personalmente al centro si su estado de salud no lo permite o existe una alternativa razonable de entrega o recogida.

11.3. Comunicación para coordinar la devolución

AISA podrá realizar la comunicación estrictamente necesaria para coordinar la devolución de estos bienes. El mensaje se limitará a aspectos logísticos —qué bienes deben ponerse a disposición, lugar o forma de recogida y persona que la realizará— y no incluirá encargos laborales ni solicitudes de actividad profesional.

Cuando la persona no pueda atender personalmente la coordinación por su situación de salud, podrá actuar una persona autorizada. Si existe imposibilidad objetiva de efectuar la entrega inmediata, se acordará una alternativa razonable sin exigir actividad laboral.

11.4. Llaves y elementos críticos de acceso

Las llaves, tarjetas o medios de acceso a instalaciones tendrán carácter prioritario cuando sean necesarios para garantizar la apertura, seguridad o continuidad de un centro o servicio. AISA organizará su recogida sin requerir a la persona en IT que acuda a abrir el centro ni que realice ninguna tarea laboral.

12. Finalización o suspensión de la relación laboral

Cuando exista finalización próxima del contrato, excedencia, suspensión contractual, vacaciones inmediatamente anteriores a la finalización o cualquier otra situación en la que sea necesario recuperar bienes de AISA, la entidad podrá contactar exclusivamente para coordinar la devolución de llaves, equipos, documentación, teléfonos, tarjetas, material o demás bienes corporativos.

La devolución se realizará con las mismas garantías del apartado 11: el contacto será limitado a la logística de restitución de los bienes y no podrá utilizarse para exigir trabajo durante una IT, vacaciones, permiso o suspensión del contrato.

En el momento de la entrega se recomienda documentar la devolución mediante el Anexo II de este Protocolo o un documento equivalente.

13. Grupos y comunicaciones entre personas trabajadoras

AISA no utiliza grupos de WhatsApp para la organización ordinaria del trabajo. Podrán crearse grupos temporales cuando resulte útil para la coordinación de circunstancias excepcionales, como campamentos, ferias, eventos o actividades concretas.

Los grupos creados o administrados oficialmente por AISA estarán sujetos a este Protocolo. Se evitará enviar instrucciones fuera de los horarios correspondientes y nadie estará obligado a responder durante su periodo de desconexión salvo que concurra una emergencia real en los términos establecidos.

Los grupos privados creados espontáneamente entre personas trabajadoras, sin creación, administración, exigencia de participación ni utilización como canal oficial por AISA, no tendrán la consideración de canal institucional de la entidad. AISA no exigirá la participación en estos grupos ni los utilizará como sustituto de sus canales oficiales.

14. Formación, sensibilización y difusión

AISA mantendrá difundido y accesible el presente Protocolo a toda la plantilla. La versión vigente estará publicada de forma permanente en el Portal de Transparencia de AISA, apartado «Políticas y Códigos éticos»: <https://asociacionaisa.org/politicas-y-codigos-eticos/>. Las acciones de formación, información y sensibilización exigidas por la normativa se realizarán de forma proporcionada a la organización de AISA

mediante la comunicación del Protocolo, la explicación de sus reglas esenciales, recordatorios internos cuando proceda y la resolución de dudas. Estas acciones comprenderán, al menos:

- Contenido básico del derecho a la desconexión digital.
- Uso razonable de WhatsApp, teléfono, correo y chat de Gmail.
- Diferencia entre urgencia real y cuestión ordinaria o aplazable.
- Procedimiento excepcional de contacto y límites de los intentos.
- Protección durante vacaciones, permisos e incapacidad temporal.
- Obligaciones de registro cuando se produzca trabajo efectivo fuera de jornada.

Cada persona trabajadora será informada de la ubicación del Protocolo y podrá consultarlo en cualquier momento a través del Portal de Transparencia de AISA. Las dudas sobre su aplicación podrán trasladarse al equipo directivo de AISA para su aclaración. La comunicación y conocimiento del Protocolo se documentará mediante la firma del Anexo I o por un medio equivalente que permita dejar constancia. No será necesaria la realización de un curso específico en una plataforma online, sin perjuicio de que AISA pueda realizar acciones adicionales de información o sensibilización cuando lo considere oportuno o cuando los cambios normativos u organizativos lo aconsejen.

15. Garantías, seguimiento y revisión

La aplicación de este Protocolo se regirá por los principios de necesidad, proporcionalidad, buena fe, respeto al descanso y mínima intrusión.

No será necesario cumplimentar un formulario específico por cada comunicación o intento de contacto urgente realizado fuera de jornada. No obstante, cuando el contacto dé lugar a trabajo efectivo fuera de la jornada de la persona trabajadora, el tiempo realmente empleado deberá incorporarse al sistema ordinario de registro de jornada de AISA y tratarse conforme a lo previsto en el apartado 9 de este Protocolo. AISA podrá conservar, cuando resulte necesario, la evidencia mínima de la incidencia o de la comunicación utilizando los medios ordinarios disponibles, sin que ello cree un registro adicional obligatorio para cada contacto.

El Protocolo se revisará cuando:

- Se produzcan cambios normativos o convencionales que afecten a la desconexión digital.
- AISA implante teletrabajo regular, sistemas de guardia, disponibilidad o nuevas herramientas de comunicación que alteren significativamente la organización.
- Se detecte un uso recurrente de las excepciones que aconseje modificar la organización o establecer un sistema específico de disponibilidad.
- Se constituya representación legal de las personas trabajadoras o resulte necesaria su adaptación por cambios organizativos relevantes.

La reiteración de contactos fuera de jornada por causas previsibles deberá analizarse como una cuestión organizativa y no normalizarse como una excepción al derecho a la desconexión.

16. Entrada en vigor

El presente Protocolo entrará en vigor en la fecha de su aprobación por el órgano competente de AISA y permanecerá vigente hasta su sustitución o modificación. Será comunicado a todas las personas trabajadoras y formará parte de las políticas internas de organización y uso responsable de herramientas digitales de la entidad.

Aprobado por

RAYDO PADRON QUINTANA

Fecha de aprobación

15/01/2026

Firma / sello



**Asociación de Intervención
Social Atlántico (AISA)**
G-76779255
C/Los Realejos, Bld. 12, Portón 1, 7
Móvil: 629 340 214

ANEXO I. ACUSE DE RECIBO Y CONOCIMIENTO

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL DE AISA

La persona abajo firmante declara haber sido informada de la existencia y del contenido esencial del Protocolo de Desconexión Digital de la Asociación de Intervención Social Atlántico (AISA), así como de que la versión vigente se encuentra disponible de forma permanente en el Portal de Transparencia de AISA, apartado «Políticas y Códigos éticos», accesible en <https://asociacionaisa.org/politicas-y-codigos-eticos/>

La persona trabajadora conoce que puede consultar el Protocolo en cualquier momento y trasladar al equipo directivo de AISA las dudas o solicitudes de aclaración sobre su aplicación. La firma de este documento acredita que AISA ha comunicado la existencia, ubicación y reglas esenciales del Protocolo, sin que suponga renuncia a ningún derecho legal o convencional de la persona trabajadora.

Nombre y apellidos

Canal de consulta

Portal de Transparencia de AISA – Políticas y Códigos éticos

Firma de la persona trabajadora

ANEXO II. ACTA DE DEVOLUCIÓN DE MATERIALES

Documento para dejar constancia de la devolución de bienes, llaves, equipos, documentación u otros elementos propiedad o bajo custodia de AISA, especialmente en situaciones de incapacidad temporal, suspensión o finalización de la relación laboral.

Persona trabajadora

Puesto / centro

Situación que motiva la devolución

Fecha de devolución

Persona que recibe en nombre de AISA

Materiales devueltos

Elemento	Identificación / nº	Estado	Observaciones

La devolución documentada en este anexo se limita a la restitución de bienes de AISA y no acredita la realización de actividad laboral durante una situación de incapacidad temporal, permiso, vacaciones o suspensión contractual.

Entrega / persona trabajadora o autorizada

Recibe / AISA

Firma:

Firma: