



PROTOCOLO DESCONEXIÓN DIGITAL



Salzillo
seguridad

PROTOCOLO DESCONEXIÓN DIGITAL

CUIDAMOS EL SERVICIO CUIDANDO A LAS PERSONAS

Estimadas/os compañeras/os:

Me dirijo a vosotros para presentaros el **Protocolo de Desconexión Digital** de SALZILLO SEGURIDAD, S.A., aprobado por la Dirección y elaborado con la participación de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, con el objetivo de **garantizar un uso responsable de los medios tecnológicos y proteger de forma efectiva el derecho al descanso**, a la conciliación y a la intimidad personal y familiar de toda la plantilla.

La transformación digital ha mejorado nuestra capacidad de coordinación y respuesta, pero también puede **generar riesgos asociados a la hiperconectividad**, como la prolongación indebida de la jornada, la fatiga informática y la presión de disponibilidad constante. Por ello, este protocolo **fija un marco claro y común para todas las áreas y niveles de la organización**, incluidos puestos directivos, mandos intermedios, personal de oficinas y personal operativo, atendiendo a la realidad de nuestros distintos regímenes de trabajo.

El protocolo establece, como regla general, que **las comunicaciones y requerimientos de trabajo deben realizarse dentro del horario laboral** del destinatario. Fuera de ese horario –incluidos descansos, permisos y vacaciones– se reconoce el derecho a no atender llamadas, correos o mensajes, sin que ello pueda suponer perjuicio alguno. Asimismo, se definen de forma restrictiva las

excepciones por fuerza mayor o urgencias críticas, que deberán ser proporcionadas, justificadas y registradas, evitando que lo excepcional se convierta en rutina.

Quiero subrayar un **aspecto esencial**: la desconexión digital **no es únicamente una norma; es un compromiso cultural**. La calidad de nuestros servicios se sostiene en la profesionalidad de las personas y en una organización eficiente, y eso exige preservar los tiempos de recuperación y descanso. En este sentido, la cadena de mando tiene una responsabilidad especial de liderar con el ejemplo, planificar con antelación, utilizar buenas prácticas (envío programado, respuestas automáticas, “no molestar”, coberturas en ausencias) y canalizar adecuadamente las incidencias reales.

Para asegurar una implantación efectiva, en los próximos meses **pondrán en marcha acciones de formación y sensibilización**, y queda habilitado el canal interno de incidencias y propuestas de mejora previsto en el protocolo, con el fin de identificar necesidades, corregir desviaciones y reforzar buenas prácticas.

Os agradezco de antemano vuestra colaboración. Este protocolo nos ayuda a seguir avanzando en un modelo de trabajo exigente y excelente, pero también sostenible, respetuoso y alineado con nuestros valores corporativos.

Recibid un cordial saludo,

HACIA UN MODELO RESPONSABLE

SALZILLO SEGURIDAD, S.A. implanta este Protocolo de Desconexión Digital con una finalidad clara: **consolidar un modelo de gestión que combine la excelencia operativa propia del sector de la seguridad privada con un marco explícito de protección del descanso**, la salud y la vida personal de quienes sostienen el servicio. La transformación digital ha aportado herramientas decisivas para coordinar equipos dispersos, gestionar incidencias en tiempo real y asegurar la trazabilidad de la actividad; sin embargo, esa misma capacidad de conexión permanente **puede diluir la frontera entre jornada y descanso y generar un efecto no deseado**: la normalización de la disponibilidad continua.

Salzillo considera que **ese escenario no solo es incompatible con el derecho a la desconexión, sino que además introduce riesgos relevantes** en términos de fatiga informática, tecnoestrés, deterioro de la calidad del descanso y sobrecarga psicosocial, afectando a la seguridad, al rendimiento y a la estabilidad de los equipos.

En este contexto, el protocolo persigue **ordenar la comunicación digital dentro de la organización**, definiendo reglas comunes, claras y aplicables a todos los niveles jerárquicos, desde Dirección General hasta el personal operativo. Su objetivo **no es “reducir la comunicación”, sino hacerla más eficiente y proporcional**, reforzando la planificación y evitando que el correo electrónico, la mensajería instantánea o las llamadas se conviertan en un mecanismo de presión fuera de horario.

Para **Salzillo Seguridad, una empresa madura y profesional no depende de la urgencia permanente**; depende de procesos bien diseñados, responsabilidades definidas y sistemas de escalado que activen la intervención fuera de jornada únicamente cuando es estrictamente necesario. Por eso el protocolo incorpora el concepto de excepción restringida: **se atiende lo crítico, pero se evita convertir lo excepcional en rutina**, y se documenta para aprender, corregir y mejorar.

Además, el protocolo reconoce y respeta la singularidad del sector. Salzillo presta servicios con componentes 24/7 y turnicidad en muchos centros, y cuenta con distintos colectivos profesionales (oficinas, mandos intermedios, gerencias, estructura nacional, vigilantes a turnos) con realidades operativas diferentes.

Precisamente por esa complejidad, la empresa entiende que **el derecho a la desconexión debe implementarse con criterio técnico**: no mediante prohibiciones genéricas, sino estableciendo una arquitectura organizativa que asegure continuidad del servicio sin trasladar esa continuidad a una disponibilidad ilimitada de las personas.

Desde esta perspectiva, el protocolo se integra plenamente en la filosofía de **Responsabilidad Social Corporativa de SALZILLO SEGURIDAD, S.A.** porque constituye una medida concreta de gestión responsable del capital humano, **alineada con un enfoque de “seguridad integral”** que incluye la protección de quienes prestan el servicio. La RSC, entendida de forma realista y no declarativa, exige traducir los compromisos éticos en prácticas verificables: normas internas, formación, canales de comunicación, seguimiento y rendición de cuentas. Salzillo entiende que **la conciliación no es un “beneficio”, sino una condición necesaria para la permanencia y el compromiso del talento**.

Por último, este protocolo refuerza un mensaje interno y externo: Salzillo Seguridad apuesta por un modelo en el que la tecnología es un medio, no un fin, y en el que **el rendimiento se construye con organización, liderazgo y cultura preventiva, no con conectividad permanente**.

Salzillo pretende que la desconexión digital se convierta en un estándar operativo, medible y sostenible, apoyado por formación y sensibilización, por canales de reporte de incidencias y por mecanismos de revisión que permitan corregir desviaciones y madurar el sistema.



Jesús Gómez García
DIRECTOR GENERAL

SALZILLO SEGURIDAD, S.A. SE COMPROMETE A PROTEGER EL DESCANSO Y LA CONCILIACIÓN DE SU PLANTILLA, GARANTIZANDO UNA DESCONEXIÓN DIGITAL EFECTIVA MEDIANTE PLANIFICACIÓN, USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA Y RESPETO ESTRICTO A LOS TIEMPOS DE NO DISPONIBILIDAD,



Apartado 01 Objeto y justificación.....	6	Apartado 07 Acciones de formación, información y sensibilización.....	17
Apartado 02 Definiciones clave.....	7	Apartado 08 Mecanismo de seguimiento, control y cumplimiento.....	18
Apartado 03 Ámbito de aplicación.....	8	8.1- Responsable del seguimiento.....	18
Apartado 04 Declaración de principios.....	10	8.2- Participación de la RLT.....	18
Apartado 05 Directrices Generales sobre desconexión digital.....	11	8.3- Canal de comunicación incidencias.....	18
Apartado 06 Directrices Específicas por perfiles.....	13	8.4- Registro de incidencias.....	18
6.1- Personal Directivo y Gerencial.....	13	8.5- Medidas ante incumplimientos.....	18
6.2- Mandos Intermedios.....	13	8.6- Monitorización y auditoría.....	19
6.3- Personal Operativo.....	14	8.7- Informe anual.....	19
6.4- Personal de oficinas y admin.....	15	Apartado 09 Revisión, evaluación y actualización del protocolo.....	20
6.5- Excepciones justificadas.....	15	9.1- Anexos.....	20

CONTENIDO

01

OBJETO Y JUSTIFICACIÓN

02

DEFINICIONES CLAVE

Objeto:

Establecer las normas y medidas para garantizar el derecho a la desconexión digital de todo el personal de SALZILLO SEGURIDAD, S.A., conforme a la legislación vigente. Este protocolo busca asegurar el respeto del tiempo de descanso, conciliación de la vida personal, familiar y laboral, así como proteger la salud y bienestar de los trabajadores frente a la fatiga informática y el estrés tecnológico.

Justificación:

La Dirección General de SALZILLO SEGURIDAD, S.A. aprueba este protocolo en cumplimiento de:

- **Artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD):** Reconoce el derecho de los trabajadores a la desconexión digital fuera de la jornada laboral, garantizando el respeto a su descanso, permisos, vacaciones y vida personal y familiar. Establece además que el empleador, tras consultar con la representación legal de los trabajadores, debe definir las modalidades de ejercicio de este derecho y promover acciones formativas y de sensibilización sobre el uso razonable de las tecnologías.
- **Artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores:** Integra el derecho de los trabajadores a la intimidad digital y a la desconexión tecnológica en el entorno laboral, en los términos de la normativa de protección de datos personales y derechos digitales.
- **Artículo 18 de la Ley 10/2021, de Trabajo a Distancia:** Reafirma que quienes trabajen a distancia o teletrabajen tienen derecho a la desconexión fuera de su horario, obligando al empleador a limitar el uso de medios tecnológicos durante los periodos de descanso y a respetar la duración máxima de la jornada y los límites

legales o convencionales de tiempo de trabajo. También impone a la empresa la elaboración, con audiencia de los representantes de los trabajadores, de una política interna que defina las modalidades de desconexión e incluya formación y sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas, preservando especialmente la desconexión en casos de teletrabajo.

- **Estatuto de los Trabajadores (RDL 2/2015) y Convenio Colectivo de Seguridad Privada 2023-2026:** Garantizan el derecho a la conciliación y requieren implementar medidas organizativas que lo hagan efectivo. En particular, el Convenio de seguridad privada establece los descansos mínimos entre jornadas (por lo general 13 horas, nunca menos de 12 horas) y descansos semanales de al menos día y medio ininterrumpido, parámetros que este protocolo complementa en el ámbito digital.

- **Ley de Prevención de Riesgos Laborales:** Obliga a la empresa a proteger la salud de los empleados, lo que incluye prevenir riesgos psicosociales derivados de la hiperconectividad y garantizar que los trabajadores disfruten de un descanso efectivo y no interrumpido.

Finalidad:

Con este protocolo, SALZILLO SEGURIDAD, S.A. pretende **fomentar un uso equilibrado de las herramientas digitales, evitando prácticas que puedan vulnerar el derecho al descanso y a la intimidad del personal**. Se enmarca dentro de nuestro compromiso con el bienestar laboral, la productividad sostenible y la calidad del servicio, asegurando que fuera de la jornada no se generen obligaciones de conexión salvo causas muy justificadas.

Para la correcta aplicación de este protocolo, se establecen las siguientes definiciones:

- **Derecho a la Desconexión Digital:** Facultad de todos los trabajadores de no atender comunicaciones ni realizar tareas de índole laboral fuera de su tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido. Implica el derecho a desconectar dispositivos corporativos y no responder llamadas, correos electrónicos, mensajes u otras notificaciones de trabajo durante los periodos de descanso, vacaciones y permisos, garantizando su intimidad personal y familiar. Es un derecho fundamental ligado al respeto de la jornada y al principio de conciliación.

- **Herramientas y Medios Digitales:** Cualquier dispositivo o plataforma facilitada por la empresa para el desempeño del trabajo o la comunicación profesional. Incluye, entre otros: teléfonos móviles corporativos, cuentas de correo electrónico empresarial, aplicaciones informáticas de gestión, mensajería instantánea corporativa (por ejemplo, WhatsApp de empresa, intranet, etc.) y sistemas de videoconferencia.

- **Horario Laboral / Jornada de Trabajo:** El tiempo de trabajo diario durante el cual el empleado debe prestar sus servicios y permanecer disponible. En SALZILLO SEGURIDAD, S.A. existen distintos regímenes que mas adelante expondremos.

- **Tiempo de Descanso:** Periodos durante los cuales el trabajador no tiene obligación de trabajar ni de estar localizable, conforme a la normativa laboral. Comprende las horas fuera de

la jornada diaria, los fines de semana y festivos cuando no se trabaja, las vacaciones anuales y cualquier permiso retribuido o no retribuido autorizado. Durante estos intervalos se ejerce plenamente el derecho a la desconexión.

- **Circunstancias Excepcionales o de Fuerza Mayor:** Aquellas situaciones imprevisibles y urgentes cuya atención no puede esperar al inicio de la siguiente jornada laboral sin causar un perjuicio grave a la empresa, a la seguridad de las personas o bienes, o al cumplimiento de obligaciones legales. Por ejemplo: incidentes críticos de seguridad en un servicio (alarma real, emergencias que comprometan la integridad de personas o instalaciones), requerimientos inaplazables de clientes clave fuera de horario, caídas de sistemas informáticos esenciales fuera de servicio, o indisposiciones de personal de último momento que pongan en riesgo la cobertura de un servicio crucial. Estas situaciones deberán estar debidamente justificadas y documentadas para ser consideradas una excepción a las normas de desconexión.

- **Representación Legal de los Trabajadores (RLT):** Órgano o personas que ostentan la representación sindical o unitaria del conjunto de trabajadores de la empresa (delegados de personal, comité de empresa, delegados sindicales, según proceda). La RLT juega un papel activo en la elaboración, seguimiento y evaluación de este protocolo, según lo previsto por la ley, velando por su correcta implantación y por la defensa de los derechos de desconexión de la plantilla.

03

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo aplica a toda la plantilla de SALZILLO SEGURIDAD, S.A., independientemente de su nivel jerárquico, área o tipo de contrato, incluyendo:

- **Personal Directivo:** Dirección General, Jefe de Seguridad Nacional, Gerentes Territoriales y demás puestos directivos de la organización.
- **Mandos Intermedios:** Jefes de Servicio, Inspectores, Coordinadores y otros responsables de equipo o área.
- **Personal Operativo de Seguridad:** Vigilantes de Seguridad y personal de servicios de vigilancia en cualquier centro o turno.
- **Personal Administrativo y de Oficinas:** Empleados de departamentos staff (recursos humanos, administración, comercial, etc.) con jornadas típicamente diurnas en oficinas centrales o delegaciones.

Debemos ser conscientes de la variedad de horarios laborales dentro de nuestra estructura:

- **Personal de Oficinas:** Horario presencial de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas (con una hora para comida) y los viernes de 8:00 a 15:00 horas. Fuera de esas franjas horarias (fines de semana, festivos y diariamente después de la hora de salida) se considera tiempo de desconexión.
- **Vigilantes de Seguridad (24/7 a turnos):** Horarios rotativos de mañana, tarde y noche, con los descansos entre turnos y semanales establecidos por el convenio (por lo general, mínimo 13 horas entre el fin de una jornada y el inicio de la siguiente, y al menos 36 horas consecutivas de descanso semanal). Para cada

vigilante, su periodo fuera del turno asignado constituye tiempo de desconexión.

- **Mandos Intermedios y Directivos:** Incluye Jefes de Servicio, Inspectores, Coordinadores, Gerentes Territoriales, Jefe de Seguridad Nacional y Dirección General. Por la naturaleza de sus funciones, pueden tener jornadas más flexibles, pero en general su horario de referencia corresponde al de oficina o al que establezca su contrato, debiendo asimismo disfrutar de descansos diarios y semanales equivalentes. Su disponibilidad fuera del horario ordinario ha de limitarse a casos excepcionales definidos en este protocolo.

Asimismo, es de aplicación tanto al trabajo presencial como al trabajo a distancia o teletrabajo, en coherencia con la Ley de Trabajo a Distancia. **Cualquier empleado que desempeñe parte de su jornada en remoto gozará del mismo derecho a la desconexión** y de medidas específicas para garantizarlo, tal como exige la normativa.

Este protocolo tiene carácter interno y vinculante. Su contenido deberá ser conocido y respetado por todo el personal. Se extiende igualmente, en lo que sea compatible, a posibles colaboradores externos, contratistas o proveedores que, por la naturaleza de su relación con SALZILLO SEGURIDAD, S.A., utilicen medios digitales corporativos o interactúen con nuestro personal fuera del horario habitual. En estos casos, se les informará de nuestras políticas de desconexión para que sus comunicaciones respeten dichos criterios.



NUESTROS EQUIPOS HUMANOS, SU BIENESTAR

04

DECLARACIÓN
DE PRINCIPIOS

SALZILLO SEGURIDAD, S.A. se compromete a fomentar una cultura corporativa de respeto al descanso y al tiempo libre de su personal. Los **principios rectores de este protocolo son:**

• **Respeto al Tiempo Personal:** El tiempo fuera de la jornada laboral es inviolable y necesario para el equilibrio físico y mental del trabajador. La empresa y sus mandos respetarán escrupulosamente los periodos de desconexión de cada empleado, evitando interrumpirlos con requerimientos laborales, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados.

• **Conciliación y Bienestar:** La política de desconexión digital es una herramienta para facilitar la conciliación de la vida laboral con la personal y familiar. Un adecuado descanso redundará en empleados más motivados, sanos y productivos, así como en un mejor servicio a nuestros clientes.

• **Uso Razonable de la Tecnología:** Promovemos un uso eficiente y equilibrado de los medios digitales. Las tecnologías son un apoyo a la actividad laboral, pero no deben suponer una disponibilidad total permanente ni generar sobrecarga. Se alienta al personal a gestionar de forma saludable el correo electrónico, mensajería y dispositivos móviles, evitando la hiperconectividad.

• **Ejemplaridad de la Dirección:** Los directivos y mandos han de actuar como modelo de cumplimiento de este protocolo, absteniéndose de enviar comunicaciones fuera de horario o fomentar prácticas que lo contradigan. Liderar con el ejemplo es esencial para inculcar este derecho en todos los niveles.

• **Calidad del Servicio con Respeto a los Derechos:** Entendemos que la calidad en seguridad y vigilancia requiere en ocasiones de reacción ágil ante imprevistos; sin embargo, ello no debe implicar la renuncia sistemática al derecho al descanso del personal. Este protocolo busca un equilibrio: atender situaciones críticas sin normalizar la disponibilidad total fuera de jornada.

Estos principios guían las normas específicas que se detallan a continuación. Cualquier situación no prevista expresamente se resolverá conforme a estos valores y a la normativa aplicable.



En SALZILLO SEGURIDAD, S.A. el descanso no se negocia: protegemos la desconexión digital con liderazgo ejemplar y tecnología responsable, garantizando un servicio excelente sin exigir disponibilidad permanente.

05

DIRECTRICES GENERALES
SOBRE DESCONEXIÓN DIGITAL

Las siguientes normas generales aplican a todos los empleados de SALZILLO SEGURIDAD, S.A. en relación con el uso de medios digitales fuera de la jornada laboral:

• **Comunicación dentro del Horario:** Como regla general, toda comunicación de índole laboral (llamadas, correos, mensajes) debe realizarse durante el horario de trabajo de los destinatarios. Se insta a planificar con antelación tareas y comunicaciones para evitar interferir en los tiempos de descanso.

• **Derecho a No Responder:** Las personas trabajadoras tienen derecho a no responder ni atender comunicaciones (por ningún canal) que se les envíen una vez finalizado su horario laboral. No se considerará incumplimiento ni desobediencia el no contestar mensajes, correos o llamadas recibidas fuera de la jornada. Ejercer el derecho a la desconexión no tendrá consecuencias disciplinarias ni impacto negativo en las evaluaciones de desempeño.

• **Prohibición de Represalias:** Salzillo Seguridad prohíbe expresamente cualquier represalia, llamada de atención o medida adversa contra quienes hagan valer su derecho a desconectar. Ningún mando podrá exigir respuesta fuera de horario ni insinuar que se espera disponibilidad continua. Se protegerá al trabajador que reporte presiones indebidas en este sentido.

• **Limitación de Medios Tecnológicos en Descanso:** El personal no está obligado a mantener encendido o a su disposición el teléfono móvil corporativo, ordenador portátil u otros dispositivos de empresa fuera de su horario de trabajo. Durante sus descansos, pueden apagarlos o silenciarlos sin repercusión. Del mismo modo, no tienen obligación de conectarse a plataformas o aplicacio-

nes corporativas una vez concluida su jornada. La empresa reconoce que su deber de garantía de desconexión implica establecer esta limitación en el uso de medios tecnológicos durante los periodos de descanso.

• **Organización del Trabajo:** Los responsables de planificar horarios, turnos y guardias (p. ej., jefes de servicio, inspectores, responsables de cuadrantes) deberán tener en cuenta el derecho a la desconexión al asignar tareas. Cualquier necesidad de disponibilidad fuera de horario deberá ser voluntaria, rotativa y compensada (por ejemplo, designación de guardias pasivas remuneradas, en caso de que el servicio lo requiriese, conforme a la normativa laboral). Se evitará cargar siempre a las mismas personas con atenciones fuera de hora, distribuyendo equitativamente las posibles intervenciones urgentes.

• **Reuniones y Formaciones:** La convocatoria y celebración de reuniones de trabajo, formaciones, videoconferencias o eventos laborales se hará siempre dentro de los límites de la jornada de trabajo u horario habitual de los participantes. No deberán programarse reuniones más allá del fin de la jornada ni durante fines de semana o festivos. Cualquier reunión excepcional fuera de horario (por causa mayor) requerirá el consentimiento previo de los convocados y será considerada tiempo de trabajo a efectos legales.

• **Envío de Correos Electrónicos:** Se evitará, en la medida de lo posible, enviar correos electrónicos o mensajes profesionales una vez finalizada la jornada laboral. Si por alguna razón se redacta un email fuera de horario, no se espera respuesta hasta la siguiente jornada del destinatario. Es más, se recomienda utilizar funcionalidades de "envío diferido" para que los correos redactados fuera

de horas de trabajo sean entregados al destinatario dentro de su horario laboral. La empresa promoverá esta práctica mediante formaciones y ajustes técnicos cuando sea viable.

• **Llamadas Telefónicas:** Del mismo modo, las llamadas de teléfono por motivos laborales deben restringirse al horario laboral del receptor. En casos excepcionales de urgencia en que se deba contactar a alguien fuera de su horario, se preferirá la llamada telefónica (que permite alertar de la emergencia de forma inmediata) antes que el correo electrónico u otros medios pasivos[18]. Esto garantiza que solo se interrumpe el descanso cuando es absolutamente necesario y de la forma más directa.

• **Mensajería Instantánea:** El uso de aplicaciones tipo WhatsApp, Telegram u otras para comunicaciones de trabajo deberá cumplir igualmente con la desconexión. No se crearán expectativas de respuesta inmediata por estos canales fuera de horario. Los grupos de mensajería de trabajo deberán configurarse de modo que su uso sea exclusivamente laboral y no se

utilicen durante los periodos de descanso. Se recomienda silenciar notificaciones de grupos corporativos fuera de la jornada y es legítimo abandonarlos temporalmente durante vacaciones o ausencias prolongadas (informando previamente).

• **Avisos Legales en Comunicaciones:** Se incluirá en las firmas de correo electrónico corporativo, en la intranet u otros canales escritos un aviso recordatorio como el siguiente: "El personal de SALZILLO SEGURIDAD tiene derecho a no responder comunicaciones fuera de su horario laboral, salvo por causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales urgentes.". Este mensaje refuerza la política de desconexión frente a terceros (clientes, proveedores) y entre compañeros, dejando clara la ausencia de obligación de disponibilidad permanente.

Estas directrices generales sientan la base para un comportamiento responsable en el uso de la tecnología. A continuación, se detallan directrices específicas según niveles y áreas, reconociendo las particularidades de cada colectivo en la empresa.

06 DIRECTRICES ESPECIFICAS POR PERFILES

6.1 Personal Directivo y Gerencial

Incluye la Alta Dirección (Dirección General), Jefe de Seguridad Nacional y Gerentes Territoriales. Aunque por su posición pueden tener mayores responsabilidades, se les exige:

• **Ejemplaridad:** Los directivos deben ser los primeros en cumplir y hacer cumplir la desconexión digital. Actuarán con liderazgo positivo, absteniéndose de enviar órdenes o requerimientos fuera de horario a sus equipos. Su compromiso es crucial para que la cultura de desconexión se extienda.

• **Planificación de Emergencias:** La Dirección establecerá sistemas de guardias localizables o rotaciones entre mandos para atender incidencias graves fuera de horario, de forma que cada directivo pueda disfrutar de desconexión periódica. Por ejemplo, si existe la necesidad de atender alarmas o incidentes 24/7, se designará un directivo o mando de guardia por turnos, evitando que toda la cadena directiva deba estar pendiente permanentemente.

• **Disponibilidad Fuera de Horario:** Salvo que estén asignados a una guardia específica o surja una situación de fuerza mayor, los directivos tienen también derecho a su desconexión. No se les exigirá atención constante tras su jornada habitual. Cualquier atención extraordinaria deberá ser voluntaria o pactada (por ejemplo, asistencia a un evento institucional fuera de hora, crisis de seguridad en fin de semana, etc.), y tras la misma deberán poder compensar el tiempo dedicado.

• **Comunicación con Mandos Intermedios:** Los gerentes y el Jefe de Seguridad Nacional se coordinarán con los mandos intermedios den-

tro del horario regular de estos últimos. Si surge una urgencia fuera de horario y un gerente debe contactar a un jefe de servicio o coordinador, lo hará siguiendo las pautas de excepción (vía llamada y justificando la urgencia). Posteriormente, reportará dicha excepción para registro (ver sección de seguimiento).

• **Formación y Sensibilización del Liderazgo:** La empresa proporcionará a sus directivos formación específica en gestión del tiempo, delegación de funciones y manejo de crisis, para minimizar la necesidad de interrupciones fuera de jornada. Se espera que lideren iniciativas de mejora continua en la organización del trabajo que reduzcan las urgencias imprevistas.

6.2 Mandos Intermedios (Jefes de Servicio, Inspectores, Coordinadores)

Este colectivo supervisa directamente al personal operativo (vigilantes) y gestiona el día a día de los servicios de seguridad. Sus directrices específicas son:

• **Organización del Personal Operativo:** Deberán gestionar los cuadrantes de servicio, sustituciones y contingencias anticipándose en lo posible. Por ejemplo, ante ausencias previstas (vacaciones, licencias) organizarán relevos con antelación durante el horario habitual. Así se evita tener que llamar a vigilantes fuera de hora para cubrir turnos a última hora.

• **Contacto con Vigilantes:** Los jefes/inspectores no llamarán ni enviarán mensajes a los vigilantes fuera de sus turnos de trabajo, excepto por emergencia grave. Cualquier instrucción, recordatorio de servicio, entrega de órdenes, etc., debe efectuarse durante el turno del vigilante o, en caso de necesitar comunicar algo a



quien entra de servicio al día siguiente, hacerlo antes de que el vigilante anterior termine su jornada o al inicio de la siguiente, respetando siempre el descanso intermedio.

• **Atención a Incidencias:** Si durante un turno de noche ocurre una incidencia y el coordinador de guardia necesita apoyo, solo escalará la llamada al jefe de servicio territorial correspondiente en caso imprescindible (por ejemplo, un incidente de seguridad que requiera decisión superior inmediata). En tal caso, dicho jefe de servicio atenderá la urgencia, pero podrá disfrutar de un descanso compensatorio posteriormente si la intervención fue prolongada, para asegurar su propio derecho al descanso.

• **Herramientas Digitales de Gestión:** Los inspectores y coordinadores suelen emplear aplicaciones de gestión de servicios (partes de trabajo, informes diarios, etc.). Se procurará que las actualizaciones y consultas a dichas aplicaciones se realicen en tiempo de trabajo. No se exigirá a un coordinador actualizar un informe después de finalizar su jornada; estos procesos pueden esperar al siguiente día hábil, salvo que sean críticos y urgentes.

• **Comunicación Ascendente:** Los mandos intermedios reportarán las novedades, incidencias y necesidades a sus Gerentes Territoriales o al Jefe de Seguridad dentro del horario estándar de estos últimos. Deben evitar transferir presión de última hora hacia la cadena directiva. Si un inspector detecta un problema al final de su jornada que pueda requerir acción fuera de horario directivo, evaluará si puede esperar a la mañana siguiente; de no ser posible, seguirá el cauce de excepción previamente definido (p. ej., llamar al mando de guardia).

• **Rol de Enlace con Vigilantes:** Deben además difundir entre los vigilantes a su cargo la cultura de desconexión: por ejemplo, recordando en las reuniones periódicas que los vigilantes no están obligados a responder el teléfono fuera de servicio, y que cualquier consulta administrativa (vacaciones, nóminas, etc.) se tramite en horario de oficina. Los mandos intermedios servirán de enlace para canalizar inquietudes sobre intrusiones en su descanso, trasladándolas a RR.HH. o al comité de empresa.

6.3 Personal de Vigilancia y Operativo (Vigilantes de Seguridad)

El personal operativo de seguridad que cubre turnos en clientes es el más numeroso y su respeto al descanso es primordial:

• **Respeto a Descansos entre Turnos:** Los vigilantes disfrutarán de sus descansos entre jor-

nadas conforme al convenio (mínimo 12 horas, normalmente 13 horas) y de sus descansos semanales reglamentarios[6][7]. La empresa garantiza que, durante esos periodos, no se les requerirá ninguna actividad laboral ni conexión digital.

• **Contacto en Días Libres:** Un vigilante no deberá ser contactado en sus días libres o vacaciones para asuntos de servicio ordinarios. Si, excepcionalmente, se necesita ofrecerle un servicio extra o cambio de turno, dicha comunicación se realizará en horario laboral del vigilante (por ejemplo, llamarlo durante otro turno suyo antes de su día libre, nunca durante la noche previa), y siempre sin coacción: el vigilante es libre de aceptar o rechazar trabajos adicionales sin repercusiones.

• **Urgencias Operativas:** En situaciones críticas (p. ej., un compañero no se presenta a un servicio y no hay relevo), se podrán hacer llamadas en cascada para encontrar un sustituto, respetando voluntariedad y rotación. Esto se considera circunstancia excepcional. La empresa procurará contar con listas de voluntarios localizables o bolsas de guardias para emergencias, minimizando las perturbaciones al personal que esté descansando.

• **Dispositivos Corporativos:** Si un vigilante dispone de teléfono corporativo para el servicio, podrá apagarlos al terminar su turno. No se le sancionará ni reprochará que esté incomunicable durante su descanso. En servicios donde, por seguridad, el vigilante deba reportar novedades a fin de jornada (ej. envío de informe diario), este envío deberá hacerse antes de finalizar su turno y nunca se le pedirá que lo haga posteriormente desde casa.

• **Cambios de Turno y Comunicaciones Internas:** Cualquier cambio en horarios, cuadrantes mensuales, formación obligatoria, etc., se notificará al vigilante con suficiente antelación y durante su jornada. No se permitirán prácticas como comunicar cambios de turno vía WhatsApp a medianoche para el día siguiente. La planificación deberá ser responsable para evitar improvisaciones que vulneren este protocolo.

• **Canales de Consulta:** Se habilitarán canales en horario laboral (teléfono y email de coordinación) para que los vigilantes realicen consultas o gestiones. Si un vigilante escribe un correo fuera de su horario (por comodidad personal), no está obligado a esperar respuesta inmediata y la recibirá en jornada laboral de la oficina. De igual forma, si la empresa envía comunicados generales (ej. un memorándum)

fuera del horario de ciertos vigilantes, no implica exigencia de lectura inmediata; se considerará que el vigilante lo recibirá en su siguiente jornada.

6.4 Personal de Oficinas y Áreas Administrativas

Para el personal administrativo, de recursos humanos, contabilidad, comercial, y demás departamentos de oficina con horario central:

• **Cumplimiento Estricto del Horario:** Se espera que el personal de oficinas realice sus tareas dentro de la franja de 9:00-18:00 (lun-jue) o 8:00-15:00 (vie). No deberán prolongar habitualmente su jornada respondiendo correos por la noche ni atendiendo asuntos de trabajo fuera de ese marco. La empresa desincentiva las jornadas extendidas y velará por el registro horario para identificar excesos.

• **No Disponibilidad en Fines de Semana/Festivos:** Queda establecido que los empleados de oficinas no están disponibles los fines de semana ni festivos, salvo que voluntariamente estén de guardia en un supuesto especial (lo cual sería formalizado por escrito y remunerado). Por tanto, ningún directivo o compañero debe esperar respuestas o trabajo en tales días.

• **Correo y Mensajería:** Si reciben correos fuera de su horario, pueden legítimamente postergar su atención hasta el siguiente día laborable. Se recomienda incluso activar mensajes automáticos de "fuera de oficina" al finalizar la semana laboral (viernes a las 15:00) indicando que no estarán disponibles hasta el siguiente día hábil. La empresa apoyará estas prácticas para reforzar la desconexión durante los fines de semana.

• **Reuniones Internas:** Las reuniones que involucren a personal administrativo se agendarán dentro de la semana y horas indicadas. Queda prohibido citarlos a reuniones antes de la hora de entrada o después de la de salida (ej.: una reunión a las 8:30 o a las 18:30 no es aceptable, salvo casos extraordinarios y voluntarios).

• **Teletrabajo y Flexibilidad:** Si el personal de oficina realiza teletrabajo parcial, se aplican idénticas normas: el hecho de trabajar desde casa no implica disponibilidad fuera de horario. No se enviarán mensajes en la tarde/noche a quien esté teletrabajando, presuponiendo erróneamente que "al estar en casa puede responder"; su jornada acaba igualmente a la hora pactada. El software de conexión remota registrará desconexiones al fin de la jornada, y se desactivarán notificaciones laborales en sus equipos móviles tras la hora de cierre.

6.5 Excepciones Justificadas

En coherencia con lo mencionado, las únicas situaciones en que se justifica **la interrupción de la desconexión digital de un empleado son aquellas de urgencia o fuerza mayor**, brevemente señaladas en la sección de definiciones. A modo de pautas claras:

• **Emergencias de Seguridad:** Sucesos graves en la operativa de seguridad que requieran acción inmediata (alarmas reales, incidentes con cuerpos de seguridad del Estado, accidentes, sabotajes, etc.). En estos casos, se seguirán los protocolos de alerta establecidos, contactando únicamente al personal imprescindible (ej.: vigilante de refuerzo, coordinador de guardia, director de seguridad de guardia) y siempre por llamada telefónica para asegurar la recepción.

• **Incidencias Técnicas Críticas:** Caída de sistemas informáticos esenciales (p. ej., plataforma de control de rondas) fuera de horario, que de no resolverse cause perjuicios serios. Se podrá contactar al técnico o responsable designado on-call para contingencias. Este personal técnico de guardia será identificado previamente y compensado por dicha disponibilidad.

• **Requerimientos Legales o de Cliente Inaplicables:** Ejemplo, una inspección sorpresa de un cliente en un servicio nocturno que detecta una anomalía grave y exige hablar con un responsable; una orden judicial inesperada que llega fuera de horario y requiere movilizar personal de seguridad. En tales casos, se actuará de forma proporcionada, movilizándolo al responsable correspondiente y solo al mínimo personal necesario.

• **Coberturas de Personal de Última Hora:** Ante la ausencia imprevista de un trabajador en un turno crítico (ej. baja médica repentina en turno noche), se intentará localizar un sustituto de la bolsa de guardia voluntaria. De no existir tal bolsa, se contactará fuera de horario a personal disponible, procurando respetar rotaciones (no siempre al mismo trabajador) y ofreciendo la compensación extraordinaria estipulada (horas extra, plus de urgencia, descanso compensatorio).

Procedimiento en Excepciones: Para cualquier contacto fuera de horario por emergencia, el emisor de la comunicación (sea un mando o centro de control) deberá:

1. Identificarse y explicar brevemente la situación urgente.
2. Solicitar la intervención o respuesta necesaria de manera concreta.

3. Registrar la incidencia: Toda comunicación realizada en estos supuestos debe luego registrarse en un parte de incidencias de desconexión indicando motivo, hora, personas contactadas y duración, para fines de seguimiento (ver apartado 8).

Una vez superada la emergencia, el personal afectado tendrá derecho a recuperar su tiempo de descanso si la atención prestada fue prolongada o estresante (por ejemplo, si un vigilante es llamado de madrugada y trabaja horas extra, se ajustará su jornada siguiente para que descanse adecuadamente).

IMPORTANTE:

El uso de estas excepciones ha de ser restrictiva. Salzillo Seguridad evaluará caso a caso para prevenir abusos. No se considerará excepción válida situaciones planificables o derivadas de mala organización (p. ej., olvidar asignar un turno no es fuerza mayor; una petición de un cliente que llegó con antelación no atendida a tiempo tampoco justifica urgencia a deshora). **En caso de duda, prima el derecho del trabajador a no ser molestado.**



ACCIONES DE FORMACIÓN INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Para asegurar la efectividad de este protocolo, SALZILLO SEGURIDAD, S.A. implantará medidas de formación e iniciativas de concienciación dirigidas a todo el personal:

- **Formación Periódica:** Se impartirán formaciones a todos los niveles sobre el contenido del protocolo, sus implicaciones y buenas prácticas para un uso saludable de la tecnología. Esta formación incluirá: riesgos del uso excesivo de dispositivos (fatiga informática, estrés), técnicas de gestión del tiempo y de desconexión (por ejemplo, cómo configurar el correo para no recibir notificaciones fuera de horario, uso del envío programado de emails, etc.), así como simulaciones de casos (¿qué hacer si su superior le escribe a las 10 de la noche?). La formación se adaptará a los distintos perfiles (directivos, mandos, administrativos, vigilantes) con ejemplos prácticos cercanos a su realidad diaria.

- **Información Clara y Accesible:** El protocolo de desconexión digital estará accesible para toda la plantilla (a través de la intranet corporativa, tablones de anuncios en oficinas y delegaciones, y entrega a cada empleado). Se elaborará un resumen divulgativo con los puntos clave en lenguaje sencillo, de fácil consulta. Igualmente, cualquier actualización o cambio normativo se comunicará oportunamente. Todos los nuevos empleados recibirán información sobre este protocolo en su inducción de bienvenida.

- **Sensibilización y Cultura Organizacional:** Se realizarán campañas internas periódicas para reforzar la importancia del derecho al descanso. Por ejemplo: difusión de infografías o carteles en centros de trabajo recordando "Después de tu jornada, desconecta", y jornadas de sen-

sibilización con expertos (psicólogos laborales, especialistas en ergonomía digital, etc.) que destaquen las ventajas de desconectar (mejor salud, mayor concentración en la jornada siguiente, etc.). Salzillo Seguridad promoverá una cultura en la que enviar correos a deshora no sea signo de dedicación, sino de ineficiencia, y en la que se valore la planificación y respeto de los tiempos.

- **Ejemplo y Liderazgo:** Los mandos, como parte de su evaluación de desempeño, serán medidos también por cómo facilitan la desconexión de sus equipos (por ejemplo, no sobrecargando de tareas de última hora, respetando vacaciones, etc.). La Dirección reconocerá públicamente a aquellos equipos o proyectos que logren objetivos sin sacrificar el descanso de sus miembros, para subrayar que es posible alcanzar la excelencia respetando los derechos digitales.

- **Participación de la RLT en Formación:** Las iniciativas formativas y de sensibilización contarán, siempre que sea posible, con la participación o input de la representación legal de los trabajadores. Se invitará a delegados de prevención o miembros del comité a coorganizar charlas, aportar sugerencias sobre contenidos y detectar necesidades formativas adicionales en esta materia. Esto asegura que la formación sea pertinente y tenga la confianza de la plantilla.

En conjunto, **estas acciones buscan no solo informar, sino transformar hábitos y apoyar a los trabajadores en la adaptación a un entorno digital equilibrado.** Salzillo Seguridad evaluará la eficacia de estas medidas formativas mediante encuestas de clima laboral y reducción de incidencias relacionadas con desconexión.

08

MECANISMOS DE CONTROL SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO

Para garantizar que el presente protocolo se aplique correctamente y se mantenga actualizado, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento y control:

8.1 Responsable de Seguimiento

La Dirección designa a un Responsable de Cumplimiento de Desconexión Digital (por ejemplo, el/la Director(a) de Recursos Humanos, o un miembro del departamento de Prevención de Riesgos Laborales) encargado de velar por la implementación diaria del protocolo. Sus funciones incluirán: supervisar que se respeten las directrices (p. ej., monitorear que no haya reuniones fuera de hora), recibir y analizar reportes de incidencias, proponer mejoras y coordinar las revisiones periódicas. Este responsable actuará en contacto permanente con la RLT, informando en las reuniones del comité de empresa sobre el estado de la desconexión en la empresa.

8.2 Participación de la RLT

Se creará una Comisión de Desconexión Digital integrada por representantes de la empresa (RR.HH. , PRL y/o directivos) y de los trabajadores (miembros designados por el comité o delegados) para realizar un seguimiento conjunto. Dicha comisión se reunirá, al menos, semestralmente para: evaluar el grado de cumplimiento del protocolo, revisar las incidencias registradas, elaborar recomendaciones y, en general, servir de foro de diálogo sobre este ámbito. Esta participación activa de la RLT garantiza la transparencia y consenso en la aplicación de las medidas.

8.3 Canal de Comunicación de Incidencias

Se establece un canal interno confidencial para que cualquier empleado pueda comunicar incumplimientos o situaciones contrarias a este protocolo. El canal será un correo electrónico específico (**desconexion@salzillo.com**) para reportar casos. Las co-

municaciones podrán hacerse de forma identificada o anónima. Ejemplos de incidencia a reportar: "Mi inspector me llama cada domingo por temas que pueden esperar al lunes", "He recibido correos de madrugada esperando respuesta", etc.

8.4 Registro de Incidencias

El Responsable de Cumplimiento mantendrá un registro de todas las incidencias reportadas, así como de las comunicaciones de emergencia realizadas fuera de horario (según apartado 6.5). En este registro se anotará fecha, hora, implicados, motivo y resolución adoptada. Servirá para detectar patrones (p.ej., un departamento que abusa de llamadas fuera de hora) y tomar acciones correctivas. Dichos registros estarán a disposición de la RLT y de la Inspección de Trabajo si fueran solicitados. Se conservarán por el plazo legalmente previsto (por ejemplo, 4 años según normativa de PRL en algunos casos).

8.5 Medidas ante Incumplimientos

Cuando se constate un incumplimiento del protocolo, se actuará de la siguiente forma:

- **Requerimiento y Orientación:** En primera instancia, el responsable designado o RR.HH. dirigirá un aviso al infractor (sea mando o empleado) recordándole las normas de desconexión y solicitando el cese de la conducta inadecuada. Se aprovechará para ofrecer orientación o re-formación si procede (por ejemplo, si un jefe insiste en llamar fuera de hora, reunirse con él para recalcar la política y ayudarlo a planificar mejor).

- **Medidas Disciplinarias:** Si la conducta persiste o si el incumplimiento fue grave, la empresa podrá adoptar sanciones internas conforme al régimen disciplinario del convenio y Estatuto de los Trabajadores. Se valorará caso a caso,

garantizando proporcionalidad y derecho de defensa. Un superior jerárquico que sistemáticamente vulnere la desconexión de su equipo podría incurrir en faltas por abuso de autoridad; un empleado que ignore reiteradamente las pautas (p. ej., se conecta voluntariamente fuera de hora comprometiendo su seguridad o la de sistemas) podría recibir apercibimientos. Las sanciones posibles van desde amonestaciones verbales/escritas hasta sanciones graves en función del perjuicio causado y reincidencia.

- **Protección del Denunciante:** Cualquier trabajador que, de buena fe, informe de un incumplimiento no sufrirá represalias. La confidencialidad de las denuncias será respetada. En caso de observarse alguna represalia, esta será sancionada separadamente.

8.6 Monitorización y Auditoría

Además de los reportes voluntarios, Salzillo Seguridad realizará controles periódicos del cumplimiento: por ejemplo, auditorías de correo electrónico (frecuencia de envíos fuera de hora), revisión de registros de llamadas corporativas, encuestas de clima

digital a los empleados, etc. Siempre que se hagan estas monitorizaciones, se respetará la normativa de protección de datos y la intimidad, enfocándose en datos agregados o anónimos cuando sea posible. El objetivo no es vigilar al individuo sino identificar y corregir hábitos generales problemáticos. Si se detectan departamentos con altos volúmenes de actividad fuera de horario, se trabajará con sus responsables para ajustar cargas de trabajo o redistribuir tareas.

8.7 Informe Anual

El Responsable de Cumplimiento, con la Comisión de Desconexión Digital, emitirá un informe anual que recopile: número y tipo de incidencias recibidas, medidas tomadas, resultados de encuestas de satisfacción sobre equilibrio trabajo-descanso, y propuestas de mejora. Este informe será presentado a la Dirección y compartido con la RLT. Servirá como base para la revisión periódica del protocolo (ver apartado 9).

Con estos mecanismos, la empresa no solo atiende las eventuales infracciones, sino que se adelanta a ellas, creando un entorno de mejora continua en la gestión del tiempo de trabajo y desconexión.



09

REVISIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo no es un documento estático; será revisado de manera periódica para asegurar su vigencia y eficacia:

- **Revisión Periódica Programada:** Se realizará al menos una revisión anual del protocolo, liderada por el Responsable de Cumplimiento en coordinación con la Comisión de Desconexión. En esta revisión se analizarán los informes anuales, los cambios normativos ocurridos, la evolución de la tecnología usada en la empresa y cualquier feedback de los trabajadores. Se evaluará si las medidas implementadas han sido suficientes o si requieren ajustes.

- **Revisión por Cambios Normativos:** Si con anterioridad al plazo anual se producen cambios legislativos o regulatorios (por ejemplo, reforma del Estatuto de los Trabajadores, nueva jurisprudencia, actualizaciones del convenio colectivo, etc.) que afecten al derecho de desconexión, el protocolo será revisado de inmediato para adaptarse a dichas novedades. Igualmente, si la Inspección de Trabajo emite recomendaciones específicas tras alguna actuación inspectora, se incorporarán sin esperar al ciclo anual.

- **Proceso de Modificación:** Cualquier modificación propuesta será discutida con la representación legal de los trabajadores antes de su adopción definitiva, buscando de nuevo el consenso. La versión revisada se difundirá a todo el personal, sustituyendo a la anterior. En caso de ajustes menores (ej. actualizar el nombre del responsable designado, corrección de terminología), se podrán comunicar mediante nota interna, incorporándose en la siguiente edición formal del documento.

- **Evaluación de Impacto:** Como parte de la actualización, la empresa valorará indicadores clave de impacto: reducción en el envío de correos fuera de hora, percepción de los empleados sobre su desconexión (medida en encuestas), incidencias de salud (bajas por estrés, etc.). Si los resultados no son los esperados, se reforzarán las medidas de sensibilización o se implementarán nuevas estrategias. Por ejemplo, si se detecta que cierto puesto tiene dificultad para desconectar, podría evaluarse una reingeniería del puesto o dotar de más apoyo para que no tenga carga excesiva.

- **Vigencia:** Este protocolo entra en vigor en la fecha de su publicación interna oficial, tras su aprobación por la Dirección General y consulta a la RLТ. Se mantendrá vigente hasta que una nueva versión lo reemplace o sea expresamente derogado. Durante el periodo de vigencia, es obligatorio para todas las partes en la empresa.

La revisión periódica garantiza que el protocolo se mantenga actualizado y efectivo, adaptándose a los cambios en la realidad de la empresa y del entorno legal-laboral.

9.1. Anexos

Anexo I: Buenas Prácticas Tecnológicas - Guía breve para empleados sobre configuración de dispositivos y aplicaciones para facilitar la desconexión.

Anexo II: Formato de Registro de Incidencias - Modelo de formulario.

Anexo III: Acta de Compromiso - Documento de adhesión al protocolo que deberá ser firmado por mandos y empleados, simbolizando el compromiso individual con respeto a la desconexión digital.



Salzillo
seguridad

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

www.salzilloglobal.com