

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL DE RESTAURANTE TOMÁS, S.L.

Última revisión: mayo de 2026

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto y cumplimiento del protocolo
3. Declaración de principios
4. Ámbito legal
5. Ámbito de aplicación del protocolo
6. Derecho a la desconexión digital
7. Medidas para la implementación del derecho a la desconexión digital
8. Formación, información y sensibilización
9. Vigencia del protocolo
10. Seguimiento, control y revisión del protocolo
11. Procedimiento para la comunicación de posibles incumplimientos
12. Anexo: modelo de comunicación de posible incumplimiento

1. Introducción

Los avances tecnológicos han transformado de forma significativa la organización del trabajo en todos los sectores económicos, incluida la hostelería. El uso habitual de teléfonos móviles, correo electrónico, aplicaciones de mensajería, programas de gestión, plataformas de reservas, herramientas de coordinación de eventos y otros medios digitales facilita la actividad diaria de la empresa, pero también puede generar situaciones de disponibilidad permanente si no se establecen límites claros.

En una organización como Restaurante Tomás, S.L., que desarrolla su actividad en varios centros de trabajo —cinco restaurantes, un bar de copas y tres fincas de eventos— resulta especialmente importante ordenar adecuadamente las comunicaciones profesionales, teniendo en cuenta la diversidad de turnos, los servicios de comidas y cenas, la actividad en fines de semana y festivos, y la planificación de eventos.

El derecho a la desconexión digital tiene por finalidad garantizar que, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, se respete el descanso, los permisos, las vacaciones y la intimidad personal y familiar de la plantilla. Este protocolo se aprueba con la voluntad de reforzar una cultura organizativa respetuosa con la salud laboral, la conciliación y el uso razonable de la tecnología.

2. Objeto y cumplimiento del protocolo

El presente Protocolo de Desconexión Digital tiene como objeto establecer los criterios, pautas y medidas internas necesarias para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la desconexión

digital de todas las personas trabajadoras de Restaurante Tomás, S.L., con independencia de su centro de trabajo, puesto, grupo profesional, tipo de contrato o sistema de distribución de jornada.

Este protocolo será de obligado cumplimiento para toda la plantilla, incluidos dirección, gerencia, responsables de centro, encargados, jefaturas de sala, cocina, administración, mantenimiento, personal de eventos y cualquier otra persona que preste servicios para la empresa y utilice herramientas digitales o canales de comunicación profesional.

Su correcta aplicación exige el compromiso de toda la organización y, de manera especial, de quienes tengan funciones de mando, coordinación o supervisión, por ser quienes deben promover con su ejemplo una cultura de respeto a los tiempos de descanso.

3. Declaración de principios

Restaurante Tomás, S.L. asume los siguientes principios rectores en materia de desconexión digital:

1. **Respeto al descanso.** La empresa reconoce el derecho de toda la plantilla a disfrutar de sus tiempos de descanso, permisos, libranzas, vacaciones y demás periodos de inactividad laboral sin interferencias profesionales indebidas.
2. **Protección de la salud.** La empresa promoverá medidas destinadas a prevenir la fatiga informática, la sobrecarga mental, el estrés derivado de la hiperconectividad y otros riesgos psicosociales asociados al uso intensivo de herramientas tecnológicas.
3. **Conciliación.** La organización de las comunicaciones y del trabajo deberá favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, atendiendo además a la singularidad de los horarios propios de la actividad hostelera y de eventos.
4. **Uso responsable de la tecnología.** Los medios digitales corporativos o utilizados con fines laborales deberán emplearse de forma adecuada, proporcionada y conforme a las necesidades reales del servicio.
5. **Corresponsabilidad jerárquica.** Las personas con responsabilidad de dirección o coordinación deberán extremar el cumplimiento del presente protocolo y evitar prácticas que fomenten la disponibilidad continua fuera de jornada.
6. **Proporcionalidad en las excepciones.** Las situaciones excepcionales que puedan justificar una comunicación fuera del horario laboral deberán ser reales, puntuales, justificadas y limitadas a lo imprescindible.

4. Ámbito legal

El presente protocolo se fundamenta, con carácter principal, en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que reconoce a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital para garantizar el respeto de su tiempo de descanso, permisos, vacaciones e intimidad personal y familiar.

Asimismo, este protocolo se interpreta de conformidad con el Estatuto de los Trabajadores, la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la regulación aplicable en materia de jornada, descanso y conciliación, así como con el convenio colectivo de aplicación en la empresa y, en su caso, con los acuerdos internos o pactos alcanzados con la representación legal de las personas trabajadoras.

De acuerdo con dicho marco normativo, Restaurante Tomás, S.L. aprueba esta política interna con el fin de definir las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión digital y las acciones de información, formación y sensibilización asociadas a un uso razonable de las herramientas tecnológicas.

5. Ámbito de aplicación del protocolo

Este protocolo será de aplicación a la totalidad de las personas trabajadoras de Restaurante Tomás, S.L., cualquiera que sea su modalidad contractual, categoría profesional, puesto o antigüedad. Quedan incluidos, entre otros, el personal de cocina, sala, barra, office, limpieza, mantenimiento, administración, recursos humanos, compras, reservas, coordinación de eventos, encargados, gerentes y dirección.

El protocolo se aplicará en todos los centros y actividades de la empresa, concretamente en los cinco restaurantes, el bar de copas y las tres fincas de eventos, así como en cualquier otro espacio en el que se presten servicios por cuenta de Restaurante Tomás, S.L., incluidos desplazamientos, atención a eventos fuera del centro habitual, trabajo administrativo a distancia o guardias organizativas excepcionales.

A estos efectos, se consideran comprendidos dentro de su ámbito todos los canales de comunicación profesional utilizados en la empresa, tales como llamadas telefónicas, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, grupos profesionales de WhatsApp, plataformas de reservas, herramientas de gestión de turnos, programas internos, calendarios compartidos y cualquier otro medio digital empleado con finalidad laboral.

Exclusiones y situaciones excepcionales

Con carácter general, no existirá obligación de atender comunicaciones fuera del horario laboral individual. No obstante, podrán producirse comunicaciones excepcionales cuando concurren causas de urgencia, fuerza mayor, incidencias graves de funcionamiento, necesidades inaplazables relacionadas con la seguridad de personas o instalaciones, cancelaciones o modificaciones críticas de eventos, incidencias de apertura o cierre de centros, averías relevantes, faltas imprevistas de personal que comprometan gravemente el servicio o requerimientos administrativos o legales inaplazables.

Estas situaciones deberán interpretarse de forma restrictiva. La comunicación fuera de jornada deberá limitarse al tiempo imprescindible, utilizando el canal más adecuado y evitando extender innecesariamente la incidencia más allá de su resolución inmediata.

6. Derecho a la desconexión digital

Restaurante Tomás, S.L. reconoce expresamente el derecho de todas las personas trabajadoras a no atender llamadas, mensajes, correos electrónicos ni ningún otro tipo de comunicación profesional fuera de su jornada laboral, durante descansos diarios o semanales, permisos, vacaciones, situaciones de incapacidad temporal o cualesquiera otras suspensiones del contrato, salvo en los supuestos excepcionales previstos en este protocolo.

El ejercicio de este derecho no podrá comportar consecuencias negativas, represalias, sanciones, valoraciones desfavorables ni afectar a la promoción profesional de la persona trabajadora. Tampoco podrá exigirse disponibilidad permanente por el solo hecho de ocupar determinados puestos, salvo que dicha disponibilidad haya sido formalmente establecida conforme a la normativa aplicable y con los límites legales correspondientes.

En una actividad como la hostelería, donde existen horarios partidos, turnos rotatorios, servicios nocturnos y eventos extraordinarios, la desconexión digital deberá interpretarse en relación con la jornada efectiva asignada a cada persona trabajadora, respetando su tiempo real de descanso y no un horario genérico del centro.

7. Medidas para la implementación del derecho a la desconexión digital

A. Limitación de comunicaciones fuera del horario laboral

Se evitará, salvo causa justificada, realizar llamadas, enviar correos electrónicos o remitir mensajes profesionales fuera de la jornada laboral de la persona destinataria. Esta regla se aplicará especialmente a los grupos de mensajería vinculados a la operativa de los centros, coordinación de eventos, incidencias de servicio, reservas, compras y comunicación entre responsables.

Cuando una persona con funciones de responsabilidad necesite dejar instrucciones, organizar turnos o adelantar una comunicación fuera de la jornada del destinatario, deberá priorizar el uso de herramientas que permitan el envío programado o bien remitir la información al inicio de la siguiente jornada ordinaria, salvo urgencia real.

La recepción de una llamada o mensaje fuera de jornada no implicará obligación de respuesta inmediata. Únicamente se atenderán fuera del horario ordinario aquellas incidencias que, por su entidad, encajen en las excepciones previstas en el presente protocolo.

B. Gestión de grupos de mensajería y canales instantáneos

Los grupos de WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería utilizados con fines laborales deberán destinarse preferentemente a comunicaciones operativas necesarias y vinculadas al servicio. No deberán emplearse de forma habitual para remitir mensajes fuera del horario del equipo, ni para generar conversaciones accesorias que prolonguen la conexión profesional más allá de lo necesario.

Siempre que sea posible, la empresa diferenciará entre canales de comunicación ordinaria y canales de actuación urgente, de modo que las incidencias verdaderamente excepcionales puedan identificarse con claridad y no se banalice el uso de mensajes fuera de jornada.

C. Organización de cuadrantes, turnos, reuniones y formaciones

Los cuadrantes, cambios de turno, instrucciones generales y comunicaciones ordinarias de organización deberán trasladarse con la antelación suficiente para evitar avisos de última hora fuera del tiempo de descanso, salvo imprevistos no evitables. La planificación deberá ser especialmente cuidadosa en campañas, fines de semana, festivos, bodas, banquetes y otros eventos con alta carga de coordinación.

Las reuniones presenciales o telemáticas, así como las acciones formativas, se programarán preferentemente dentro de la jornada laboral de las personas afectadas. Si por razones organizativas resultara imprescindible realizarlas fuera de esa franja, se estará a la normativa aplicable y al régimen de compensación o cómputo que corresponda.

D. Uso responsable de dispositivos y herramientas digitales

Los dispositivos, cuentas de correo, aplicaciones corporativas y demás herramientas digitales facilitadas por la empresa o utilizadas con fines laborales deberán emplearse conforme a criterios de necesidad, idoneidad y respeto al descanso. La empresa recomienda activar mensajes automáticos de ausencia durante vacaciones, permisos, descansos prolongados o bajas, indicando una persona de contacto alternativa cuando proceda.

Ejemplo de mensaje de ausencia:
“Gracias por su mensaje. En este momento no me encuentro disponible y no atenderé comunicaciones profesionales hasta el día DD/MM/AAAA. Para cuestiones urgentes relacionadas con el servicio, puede dirigirse a [nombre / puesto / contacto]”.

E. Responsabilidad de dirección, gerencia y mandos intermedios

La dirección de la empresa, la gerencia, los responsables de centro, encargados y demás mandos intermedios deberán actuar como referencia en la aplicación del protocolo. En particular, evitarán trasladar instrucciones fuera de horario cuando puedan comunicarse dentro de jornada, no presupondrán disponibilidad permanente del equipo y velarán por que la organización del trabajo no descansa de forma estructural en mensajes o llamadas fuera de tiempo de trabajo.

Además, deberán adoptar una especial diligencia en periodos de alta actividad, como campañas, fines de semana de elevada ocupación, celebraciones especiales y eventos en fincas, para que las necesidades operativas se resuelvan prioritariamente mediante planificación previa y no mediante hiperconectividad.

8. Formación, información y sensibilización

Restaurante Tomás, S.L. difundirá el presente protocolo a toda la plantilla por los canales internos habituales, asegurando que cada persona trabajadora conozca sus derechos y obligaciones en materia de desconexión digital.

La empresa promoverá acciones de información y sensibilización adaptadas a la realidad de sus distintos colectivos profesionales, incorporando ejemplos prácticos sobre comunicación de turnos, uso de grupos de mensajería, coordinación de eventos, gestión de incidencias y respeto a los descansos en entornos con horarios variables.

Asimismo, se reforzará la formación específica de las personas con responsabilidad de mando para prevenir prácticas de disponibilidad continua, mejorar la planificación y fomentar estilos de liderazgo respetuosos con el descanso y la conciliación.

9. Vigencia del protocolo

El presente Protocolo de Desconexión Digital entrará en vigor en la fecha de su aprobación por la dirección de Restaurante Tomás, S.L. y será de aplicación inmediata desde su comunicación interna a toda la plantilla.

Su contenido permanecerá vigente mientras no sea sustituido por una versión posterior, sin perjuicio de las adaptaciones o actualizaciones que puedan aprobarse como consecuencia de cambios normativos, organizativos, tecnológicos o convencionales.

10. Seguimiento, control y revisión del protocolo

La empresa designará a la persona o departamento responsable de velar por la difusión, cumplimiento, seguimiento y actualización del presente protocolo. A estos efectos, podrá atribuirse dicha función al Departamento de Recursos Humanos, a Gerencia o a la persona expresamente designada por la Dirección. En este caso desde mayo 2026 la persona designada por la empresa es D. Nacho Martínez Ibañez miembro del departamento de RRHH.

El protocolo será revisado, al menos, cada dos años o antes cuando concurren cambios relevantes en la organización del trabajo, en la estructura de centros, en los sistemas de

comunicación utilizados, en la normativa aplicable o cuando se detecten incidencias que aconsejen su actualización.

Cualquier persona trabajadora podrá comunicar posibles incumplimientos del protocolo a la persona responsable designada, al Departamento de Recursos Humanos o a la Dirección de la empresa. Las comunicaciones se tratarán con la debida confidencialidad y sin represalias para la persona informante, sin perjuicio de los cauces internos específicos que pudieran existir en la empresa.

11. Procedimiento para la comunicación de posibles incumplimientos

Cualquier persona trabajadora de Restaurante Tomás, S.L. que considere que se ha vulnerado su derecho a la desconexión digital, o que detecte una posible práctica contraria a lo establecido en este protocolo, podrá comunicarlo a la empresa a través de cualquiera de los siguientes canales, a elección de la persona afectada:

1. Por escrito en soporte físico. CL PARQUE, 2 CARTAGENA - OFICINA

Mediante un escrito firmado, en el que se describan de forma breve los hechos, fechas aproximadas, personas implicadas y canal de comunicación utilizado.

Este escrito se entregará en el Departamento de Recursos Humanos, dirigido a la atención de D. Nacho Martínez Ibáñez, persona designada como instructor de la empresa para este protocolo, quien acusará recibo de la comunicación y asignará un código a la misma, en caso de no estar disponible actuará como suplente D^a. Guadalupe Baños González.

2. Por correo electrónico.

Enviando un correo electrónico a la dirección del Departamento de Recursos Humanos: rrhh@grupocasatomas.es gestionado por D. Nacho Martínez Ibáñez.

En el mensaje se indicará, al menos, una descripción básica de los hechos, las fechas aproximadas y el canal utilizado (llamada, WhatsApp, correo, otro), pudiendo adjuntar capturas o documentación relacionada si la persona lo considera oportuno.

3. A través del canal de denuncias de la web corporativa.

Mediante el formulario disponible en el canal de denuncia implantado en la página web de la empresa, accesible desde el pie de página: <https://app.sesametime.com/complaint/restaurantetomas/company?sesameRegion=EU1> gestionado por D^a Guadalupe Baños González responsable de responsable del sistema interno de información.

La persona trabajadora podrá seguir las instrucciones del propio canal, garantizándose en todo caso la confidencialidad de la información y la protección frente a posibles represalias, así como el anonimato si así lo desea.

En todos los casos, la empresa se compromete a:

- Tratar la información recibida con la máxima reserva y confidencialidad.
- Analizar los hechos comunicados y, en su caso, adoptar las medidas oportunas para restablecer el cumplimiento del protocolo.

- Informar a la persona comunicante, en la medida de lo posible y respetando la normativa de protección de datos, sobre la recepción de su comunicación y la gestión general de la misma.

Abstención y sustitución de la persona designada como instructor de la denuncia

1. Deber de abstención

El instructor deberá abstenerse de intervenir en la tramitación de cualquier comunicación en la que concurra un **conflicto de interés**, en particular cuando:

- Sea persona afectada directa por los hechos comunicados.
- Los hechos se refieran a decisiones o actuaciones en las que haya participado de forma relevante en el ámbito de Recursos Humanos (por ejemplo, contratación, sanción, despido, clasificación profesional, igualdad o prevención del acoso).
- Existan vínculos personales, familiares o económicos con las personas afectadas que puedan comprometer su imparcialidad.

2. Procedimiento de sustitución

En tales supuestos, el instructor lo pondrá en conocimiento del órgano de administración de RESTAURANTE TOMAS, S.L., que **designará a una persona sustituta** o a un órgano alternativo para la gestión del expediente (por ejemplo, un miembro independiente del órgano de administración o un asesor externo), dejando constancia escrita de la sustitución y de sus motivos en el expediente.

3. Funciones del sustituto

La persona u órgano sustituto asumirá, durante el tiempo que dure la causa de abstención, todas las funciones del instructor sobre ese expediente concreto, garantizando las mismas condiciones de confidencialidad, protección del informante y respeto de los plazos legales previstos en la Ley 2/2023.

4. Recusación

Podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona.

12. Anexo: modelo de comunicación de posible incumplimiento

COMUNICACIÓN DE POSIBLE INCUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL EN RESTAURANTE TOMÁS, S.L.

Datos de la situación

- Descripción de los hechos:
- Fecha o fechas en que se produjeron:
- Hora aproximada:
- Centro de trabajo afectado:
- Restaurante / bar / finca de eventos:
- Canal utilizado (llamada, WhatsApp, correo, otro):
- Persona o puesto desde el que se realizó la comunicación:
- Indicación de si la persona trabajadora se encontraba en descanso, permiso, vacaciones o fuera de jornada:
- Documentación adjunta, en su caso:

Datos de la persona informante

- Nombre y apellidos:
- DNI/NIE:
- Departamento / puesto de trabajo:
- Centro de trabajo:
- Teléfono o correo de contacto:

Mediante la presente comunicación, se solicita que se tenga por formulada la presente incidencia o queja y se inicie la revisión interna correspondiente conforme a lo previsto en el Protocolo de Desconexión Digital de Restaurante Tomás, S.L.

En _____, a _____ de _____ de 20____

Firma: _

Los datos personales incluidos en esta comunicación serán tratados con la máxima confidencialidad y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Asimismo, se respetarán las garantías de protección de la persona informante que resulten aplicables conforme a la normativa interna y externa vigente.