

La Laguna Zona Comercial

ASIEC – Asociación de Servicios Integrales Empresarial Canarias

PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Política interna de seguridad y salud conforme al art. 88 de la LOPDGDD y al art. 18 de la Ley 10/2021 de Trabajo a Distancia

Versión	1.0
Fecha de aprobación	02 / 06 / 2026
Elaborado por	ASIEC / La Laguna Zona Comercial
Ámbito	Todas las personas trabajadoras de ASIEC / La Laguna Zona Comercial
Próxima revisión	Anual desde la fecha de aprobación

ÍNDICE

1. Justificación y marco normativo	3
1.1. Marco normativo de referencia	3
2. Consulta y participación	3
3. Diagnóstico de situación	4
4. Objetivos	4
5. Ámbito de aplicación	4
6. Conceptos clave	4
7. Modalidades de ejercicio y reglas de disponibilidad	5
7.1. Regla general	5
7.2. Puestos sujetos a disponibilidad	5
7.3. Excepciones por fuerza mayor	5
7.4. Horas extraordinarias, formación y desplazamientos	5
7.5. Dispositivos y herramientas afectados	6
8. Medidas concretas para materializar la desconexión	6
8.1. Normas internas de comunicación	6
8.2. Comunicaciones con asociados, clientes y proveedores	6
8.3. Buenas prácticas recomendadas	6
9. Obligaciones de las partes	7
9.1. De la organización y las jefaturas	7
9.2. De las personas trabajadoras	7
10. Formación y sensibilización	7
11. Seguimiento y control	8
12. Vigilancia y promoción de la salud	8
13. Garantías y régimen de incumplimientos	8
14. Perspectiva de género y de edad	8
15. Vigencia y modificaciones	9
Aprobación y firmas	9
Anexo I. Cuestionario de desconexión digital	10
Anexo II. Resumen de acciones para una desconexión efectiva	12

1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO

La Asociación de Servicios Integrales Empresarial Canarias (ASIEC), que opera comercialmente como La Laguna Zona Comercial (LLZC), gestiona la Zona Comercial Abierta del municipio de San Cristóbal de La Laguna y desarrolla una intensa actividad de comunicación, administración y atención a sus establecimientos asociados, en buena medida a través de medios digitales.

ASIEC reconoce que la transformación digital, junto con sus innegables ventajas, puede generar situaciones de hiperconectividad que perjudican el descanso, la salud, la intimidad y la conciliación de las personas trabajadoras. En cumplimiento de la normativa vigente, y con el compromiso expreso de garantizar entornos de trabajo digitalmente saludables, aprueba el presente Protocolo de Desconexión Digital, que desarrolla y materializa su política interna en esta materia.

1.1. Marco normativo de referencia

- Constitución Española: art. 18 (intimidad) y art. 40 (descanso mediante la limitación de la jornada).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD): arts. 87 y 88.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, Estatuto de los Trabajadores: art. 20 bis.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de Trabajo a Distancia: arts. 7 y 18.
- Real Decreto-ley 8/2019: registro diario de jornada (art. 34.9 ET).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Resolución del Parlamento Europeo, de 21 de enero de 2021, sobre el derecho a la desconexión.
- Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023–2027.
- Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la provincia de Santa Cruz de Tenerife (código 3801125) y acuerdos internos vigentes en la asociación.

Obligación legal. El artículo 88.3 de la LOPDGDD exige a todas las empresas y organizaciones elaborar una política interna de desconexión digital, previa audiencia con la representación de las personas trabajadoras, en la que se definan las modalidades de ejercicio del derecho y las acciones de formación y sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. El presente Protocolo da cumplimiento a dicha obligación.

RECORDATORIO LEGAL: El derecho a la desconexión digital NO es aplicable durante el tiempo de trabajo (incluidas las horas extraordinarias), sino única y exclusivamente durante el tiempo de descanso, permisos, licencias y vacaciones.

2. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Conforme al artículo 88.3 de la LOPDGDD, el presente Protocolo se ha elaborado previa audiencia de las personas trabajadoras o de su representación legal. ASIEC garantiza una participación efectiva a lo largo de todo el ciclo de vida del Protocolo: elaboración, aprobación, implantación, seguimiento y revisión.

Órgano de seguimiento. Se designa como órgano responsable del seguimiento del Protocolo a la Junta Directiva, o a la persona o comisión en quien delegue, que recabará periódicamente las aportaciones de la plantilla y propondrá las mejoras necesarias.

Dada la dimensión de la plantilla, cuando no exista representación legal formal de los/as trabajadores/as, la consulta se realizará directamente con todas las personas afectadas mediante reuniones, cuestionarios o cualquier otro mecanismo que garantice que sus puntos de vista quedan recogidos antes de la aprobación y de cada revisión.

3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Antes de su implantación, y con carácter periódico, ASIEC realiza un diagnóstico de las condiciones de trabajo que promueven o dificultan la desconexión digital, considerando especialmente:

- Las formas de organización del trabajo presentes en la asociación (presencial, teletrabajo, híbrido).
- El calendario laboral, la jornada ordinaria, el registro de jornada y la existencia de jornadas flexibles.
- Los dispositivos y herramientas digitales a disposición de la plantilla y su uso real.
- Las características de la plantilla: distribución por edades, niveles de competencia digital, necesidades de conciliación, etc.
- Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, en especial los factores de tiempo de trabajo, carga, ritmo y supervisión.
- Las quejas, sugerencias o incidencias relacionadas con la prolongación de jornada o la disponibilidad.

El cuestionario incluido en el **Anexo I** constituye una de las herramientas principales para este diagnóstico y para el seguimiento posterior.

4. OBJETIVOS

Más allá del cumplimiento de la normativa, este Protocolo persigue los siguientes objetivos operativos:

1. Garantizar el derecho al descanso efectivo de todas las personas trabajadoras fuera de su jornada laboral.
2. Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
3. Proteger la intimidad personal y familiar frente al uso de dispositivos digitales con finalidad laboral.
4. Prevenir los riesgos ergonómicos y psicosociales derivados de la hiperconectividad, el tecnoestrés y la fatiga informática.
5. Racionalizar las jornadas e impulsar una cultura organizativa orientada a resultados, eliminando el presentismo digital.
6. Integrar la perspectiva de género y de edad en la gestión del derecho a la desconexión.
7. Extender la salud digital a toda la cadena de valor: asociados, clientes, proveedores y administraciones con las que se interactúa.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo es de aplicación a todas las personas que prestan servicios en ASIEC / La Laguna Zona Comercial, con independencia de:

- Su puesto de trabajo, categoría profesional o nivel jerárquico, incluido el personal directivo.
- Su tipo de contrato o relación laboral (indefinido, temporal, a tiempo parcial, etc.).
- Su modalidad de trabajo (presencial, teletrabajo, trabajo híbrido o trabajo a distancia).

El derecho a la desconexión digital ampara de forma específica a las personas que realizan su actividad total o parcialmente a distancia o en modalidad de teletrabajo, así como a quienes, por su función, mantienen comunicación habitual con los establecimientos asociados a través de canales digitales.

6. CONCEPTOS CLAVE

Desconexión digital	No realizar actividades ni comunicaciones relacionadas con el trabajo por medio de herramientas digitales, directa o indirectamente, fuera del tiempo de trabajo.
Hiperconectividad	Conectividad prolongada o cuasi permanente con el trabajo a través de dispositivos y medios digitales, más allá de la jornada laboral.
Tecnoestrés	Estado psicológico negativo asociado al uso de las TIC; incluye tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.
Fatiga informática	Cansancio mental y cognitivo derivado del uso continuado de las TIC, recogido expresamente en el art. 88.3 de la LOPDGDD.
Tiempo de disponibilidad	Período pactado en que la persona puede ser localizable para situaciones excepcionales, fuera de la jornada ordinaria.
Doble presencia	Exposición simultánea a exigencias laborales y familiares, que afecta especialmente a las mujeres trabajadoras.

7. MODALIDADES DE EJERCICIO Y REGLAS DE DISPONIBILIDAD

7.1. Regla general

Finalizada la jornada laboral ordinaria, todas las personas trabajadoras tienen derecho a no atender comunicaciones, llamadas, mensajes, correos electrónicos ni ninguna otra notificación de carácter profesional realizada a través de cualquier dispositivo o aplicación digital, sin que ello pueda suponer consecuencia negativa alguna.

Este derecho opera durante el tiempo de descanso, permisos, licencias y vacaciones. El horario ordinario de referencia es, con carácter general, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 h, sin perjuicio de la jornada específica que se acuerde para cada puesto. El registro diario de jornada constituye la referencia objetiva para delimitar el tiempo de trabajo del tiempo de descanso.

7.2. Puestos sujetos a disponibilidad

ASIEC identificará expresamente, en su caso, los puestos que por su función requieran disponibilidad fuera de la jornada ordinaria, comunicándolo por escrito a las personas afectadas. A título orientativo, podrían considerarse situaciones que requieren disponibilidad:

- La cobertura de eventos, campañas o actividades de la asociación que se desarrollen fuera del horario habitual (rutas, festivales, jornadas comerciales, etc.), previamente planificados.
- Incidencias críticas que afecten a servicios esenciales (plataformas, aplicación de asociados, atención al público).

7.3. Excepciones por fuerza mayor

En los puestos no sujetos a disponibilidad, solo cabrá requerir una actuación fuera de jornada en supuestos puntuales de fuerza mayor o que supongan un perjuicio grave, inminente o evidente. En tales casos:

- Se utilizará preferentemente la llamada telefónica como único canal de contacto de emergencia, desactivándose las notificaciones del resto de canales.
- El tiempo efectivamente empleado en prestar servicios se considerará tiempo de trabajo a todos los efectos y se compensará conforme al convenio colectivo o al acuerdo aplicable.
- La persona trabajadora no podrá ser penalizada por no responder a requerimientos que no se ajusten a estos supuestos.

7.4. Horas extraordinarias, formación y desplazamientos

- Las horas extraordinarias, ante las que no opera el derecho a desconectar, se realizarán conforme a la normativa y se compensarán en los términos legalmente previstos.
- La formación obligatoria se considera tiempo de trabajo efectivo y se impartirá, con carácter general, dentro de la jornada ordinaria.
- El tiempo de desplazamiento fuera de la localidad habitual de trabajo se tratará conforme al convenio o acuerdo aplicable, garantizando el descanso entre jornadas.

7.5. Dispositivos y herramientas afectados

El Protocolo abarca todos los medios digitales puestos a disposición de las personas trabajadoras o utilizados con finalidad laboral, en particular:

- Teléfono móvil, corporativo o personal con uso laboral (incluido el número de comunicaciones de la asociación).
- Correo electrónico corporativo e institucional.
- Aplicaciones de mensajería instantánea con uso laboral, incluidos los grupos de WhatsApp de la asociación y de los colectivos de asociados.
- Herramientas de videoconferencia (Meet, Zoom, Teams, etc.).
- Sistemas y plataformas de gestión internos (p. ej. Holded, Brevo, Tidio) y la aplicación de asociados.
- Redes sociales y canales de comunicación con uso corporativo.

8. MEDIDAS CONCRETAS PARA MATERIALIZAR LA DESCONEXIÓN

8.1. Normas internas de comunicación

Para quien emite la comunicación:

- Evitar realizar comunicaciones laborales fuera del horario habitual de trabajo (de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 h, salvo jornada específica acordada).
- Utilizar el envío programado en correo y mensajería para que los mensajes redactados fuera de horario se reciban dentro de la jornada laboral.
- No exigir respuesta inmediata a comunicaciones enviadas fuera de horario, salvo emergencia declarada.

Para quien recibe la comunicación:

- Tiene derecho a no leer, no atender ni responder ninguna comunicación laboral fuera de su jornada, sin consecuencia negativa alguna.
- En vacaciones, permisos o bajas, activará la respuesta automática de ausencia indicando la fecha de reincorporación y, si procede, el contacto de cobertura.

8.2. Comunicaciones con asociados, clientes y proveedores

Dado el papel de la asociación como interlocutora de sus establecimientos asociados y del público, se adoptan medidas específicas para la cadena de valor:

- Las comunicaciones a los grupos de asociados se realizarán, salvo urgencia, dentro del horario de atención establecido, indicando claramente dicho horario en los canales habituales.
- Los canales de atención automatizada (asistente virtual / chatbot) y los mensajes de ausencia informarán del horario de atención y de la fecha o momento previsto de respuesta.
- Se informará a asociados, clientes, proveedores y administraciones de la política de desconexión digital de la asociación, para favorecer una coordinación adecuada y evitar expectativas de respuesta inmediata fuera de horario.

8.3. Buenas prácticas recomendadas

- Añadir en la firma del correo un texto que recuerde el derecho a no responder fuera del horario laboral.
- Activar la función «No molestar» en el móvil y en las aplicaciones de comunicación durante los períodos de descanso.
- Planificar las reuniones —presenciales o virtuales— dentro del horario ordinario, con hora de inicio y de fin, respetando las reducciones de jornada por conciliación.
- Realizar recordatorios periódicos del contenido del Protocolo, especialmente antes de períodos vacacionales o de descanso prolongado.
- Las jefaturas actuarán como referentes de cumplimiento, absteniéndose de enviar comunicaciones fuera de horario salvo emergencia.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1. De la organización y las jefaturas

- Generar condiciones de trabajo (carga, ritmo, planificación y plantilla adecuadas) que hagan posible la desconexión digital efectiva.
- Predicar con el ejemplo, respetando y promoviendo activamente el derecho a desconectar de las personas a su cargo.
- Difundir el Protocolo y velar por su cumplimiento en su ámbito de responsabilidad.

9.2. De las personas trabajadoras

- Conocer y aplicar las medidas del Protocolo, haciendo un uso responsable de los medios tecnológicos.
- Respetar el derecho a la desconexión de sus compañeros/as, evitando comunicaciones laborales fuera de horario salvo las excepciones previstas.
- Comunicar las incidencias y proponer mejoras a través de los canales habilitados.

10. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

ASIEC desarrollará un programa de formación y sensibilización dirigido a toda la plantilla, incluido el personal directivo, que incluirá al menos los siguientes contenidos:

1	Marco normativo y necesidad de la desconexión digital.
2	Riesgos derivados de la hiperconectividad y medidas preventivas.
3	Daños o consecuencias sobre la seguridad y la salud (estrés, fatiga, trastornos musculoesqueléticos, salud mental).
4	Política interna y obligaciones derivadas del presente Protocolo, del convenio colectivo o del acuerdo entre las partes.
5	Puestos sujetos a disponibilidad y excepciones al derecho a desconectar.
6	Medidas concretas para materializar la desconexión digital efectiva.
7	Capacitación periódica en el uso de dispositivos y aplicaciones, considerando la brecha digital generacional.
8	Consecuencias de los incumplimientos en materia de desconexión digital.
9	Buenas prácticas y hábitos saludables en el uso de las TIC.

La formación se impartirá dentro de la jornada laboral ordinaria. Se realizarán además campañas periódicas de sensibilización, especialmente antes de períodos vacacionales o de descanso prolongado, pudiendo apoyarse en los materiales del INSST (campaña #PulsaOFFparaEstarON, entre otros).

11. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para evaluar la eficacia del Protocolo y orientar su mejora continua, se establecen las siguientes medidas:

- Cuestionario periódico de desconexión digital (Anexo I) dirigido a toda la plantilla, para detectar incumplimientos, necesidades y valorar el impacto. Podrá cumplimentarse en papel de forma anónima o a través del formulario online disponible en <https://forms.gle/DEPCQG6hUtsTUexk7>, en cuyo caso no será anónimo.
- Análisis de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales antes y después de la aplicación del Protocolo, con atención a los factores más directamente implicados.
- Canal de comunicación específico (correo o formulario interno) para notificar incumplimientos o proponer mejoras, garantizando la confidencialidad.
- Indicadores de seguimiento: absentismo, siniestralidad, satisfacción laboral, asistencia a las acciones formativas y evolución de la conexión fuera de jornada.
- Revisión anual del Protocolo por el órgano de seguimiento, con participación de la representación de los/as trabajadores/as.
- Inclusión del cumplimiento e impulso del Protocolo entre los objetivos anuales de las jefaturas durante la fase de implantación.

12. VIGILANCIA Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Sin perder de vista que la actuación principal es preventiva, ASIEC integrará los efectos de la hiperconectividad en sus acciones de vigilancia y promoción de la salud:

- Detección precoz de sintomatología asociada al tecnoestrés y a la fatiga informática, para evitar su cronificación.
- Incorporación, cuando proceda, de herramientas de evaluación del bienestar y la salud mental digital.
- Promoción de hábitos saludables: pausas adecuadas, higiene postural, descanso de calidad y reducción del sedentarismo.

13. GARANTÍAS Y RÉGIMEN DE INCUMPLIMIENTOS

El ejercicio del derecho a la desconexión digital no podrá suponer, en ningún caso, medidas sancionadoras directas o indirectas, ni merma en las posibilidades de promoción profesional, ni una valoración negativa del desempeño de la persona trabajadora.

Los incumplimientos reiterados del presente Protocolo por parte de cualquier persona, con independencia de su nivel jerárquico, serán abordados conforme al procedimiento disciplinario establecido en el convenio colectivo de aplicación, previa actuación del canal de comunicación previsto en el apartado 11 y respetando el principio de proporcionalidad.

14. PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DE EDAD

La política de desconexión digital integra de forma transversal la perspectiva de género y de edad, reconociendo que:

- Las mujeres trabajadoras pueden estar más expuestas a la doble presencia y a la doble jornada, por lo que la desconexión tiene un impacto especialmente positivo sobre su salud y su conciliación.
- Las brechas digitales generacionales pueden generar impactos desiguales del tecnoestrés, por lo que la capacitación debe adaptarse a las necesidades de cada persona.
- Las medidas de formación y sensibilización y el cuestionario de seguimiento considerarán estos factores de diversidad para garantizar su eficacia y equidad, evitando situaciones de desigualdad o discriminación.

15. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

El presente Protocolo entrará en vigor el día siguiente al de su aprobación y tendrá vigencia indefinida, sin perjuicio de su revisión anual. Se prevé un período de adaptación inicial, durante el cual se atenderán dudas y no se penalizarán los incumplimientos derivados del desconocimiento.

Será modificado cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- Cambios normativos que afecten al derecho a la desconexión digital.
- Cambios organizativos relevantes que alteren las condiciones de trabajo.
- Resultados del seguimiento que evidencien la necesidad de ajustes.
- Propuesta motivada del órgano de seguimiento o de la representación legal de los/as trabajadores/as.

Cualquier modificación requerirá la audiencia previa de la representación legal de los/as trabajadores/as o, en su defecto, de las personas afectadas, conforme al art. 88.3 de la LOPDGDD.

APROBACIÓN Y FIRMAS

El presente Protocolo de Desconexión Digital ha sido elaborado y aprobado, previa audiencia de los/as representantes de los/as trabajadores/as o de las personas afectadas, por la Junta Directiva de ASIEC / La Laguna Zona Comercial.

Por ASIEC / La Laguna Zona Comercial	Por las personas trabajadoras (en ausencia de representación legal)
Nombre y cargo: Iván Pérez Díaz, Presidente	Nombre y cargo:
Firma:	Firma:
Fecha: 02 / 06 / 2026	Fecha: 02 / 06 / 2026

ANEXO I. CUESTIONARIO DE DESCONEXIÓN DIGITAL

Este cuestionario se utiliza tanto para el diagnóstico previo como para el seguimiento periódico del Protocolo. Su participación es voluntaria y podrá realizarse por cualquiera de estas dos vías:

a) En papel (anónima). Cumplimentando el cuestionario del presente Anexo I y depositándolo en el medio habilitado al efecto, sin identificación personal alguna.

b) Mediante formulario online. A través del formulario disponible en <https://forms.gle/DEPCQG6hUtsTUexk7>. En este caso, **el cuestionario no es anónimo**, ya que requiere la identificación de la persona mediante su correo corporativo, con el fin de poder realizar el seguimiento individualizado de las medidas y dar respuesta, en su caso, a las incidencias planteadas.

En ambos casos, la información facilitada se tratará de forma **confidencial** y con fines exclusivamente internos de evaluación y mejora del Protocolo, sin que las respuestas se utilicen con finalidad disciplinaria ni se comuniquen a terceros ajenos a su tramitación. Cumplimentarlo lleva menos de 5 minutos.

Sección A. Hábitos de conexión

- ¿Te conectas al trabajo fuera de tu jornada ordinaria? ☐ No ☐ Sí, esporádicamente ☐ Sí, semanalmente ☐ Sí, a diario
- ¿Te conectas en vacaciones, permisos o fines de semana? ☐ No ☐ Sí, esporádicamente ☐ Sí, semanalmente ☐ Sí, a diario
- ¿Recibes comunicaciones laborales fuera de tu horario? ☐ No ☐ Sí, esporádicamente ☐ Sí, semanalmente ☐ Sí, a diario
- ¿Realizas comunicaciones laborales fuera de tu horario? ☐ No ☐ Sí, esporádicamente ☐ Sí, semanalmente ☐ Sí, a diario
- Si recibes/realizas comunicaciones, indica con quién (marca lo que proceda): ☐ Asociados ☐ Clientes ☐ Proveedores ☐ Compañeros/as ☐ Jefaturas ☐ Administraciones
- ¿Necesitas prolongar tu jornada más allá del horario? ☐ No ☐ Sí, esporádicamente ☐ Sí, habitualmente

Sección B. Aplicación del Protocolo

- ¿Conoces la Política y el Protocolo de Desconexión Digital? ☐ No ☐ Sí, pero no lo aplico ☐ Sí, y lo aplico
- ¿Percibes una actitud negativa de tu jefatura si no atiendes asuntos laborales fuera de horario? ☐ No ☐ A veces ☐ Sí
- ¿Percibes una actitud negativa de tus compañeros/as en la misma situación? ☐ No ☐ A veces ☐ Sí
- ¿Has participado en alguna acción formativa o de sensibilización sobre desconexión digital en el último año? ☐ No ☐ Sí

Sección C. Propuestas de mejora

- Medidas del Protocolo que no se cumplen:

- Medidas que añadirías o modificarías:

- Aspectos que han mejorado desde la implantación del Protocolo:

- Otros comentarios:

Gracias por su participación. Sus respuestas son confidenciales y contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo en La Laguna Zona Comercial.

ANEXO II. RESUMEN DE ACCIONES PARA UNA DESCONEXIÓN EFECTIVA

1	Asegurar el compromiso de la Junta Directiva y de toda la línea jerárquica.
2	Promover condiciones de trabajo adecuadas (carga y ritmo razonables, planificación realista, plazos racionales).
3	Impulsar una cultura orientada a resultados, eliminando el presentismo digital.
4	Garantizar la consulta y participación efectiva de las personas trabajadoras o su representación.
5	Realizar un diagnóstico previo y adaptar las medidas a la realidad de la asociación.
6	Definir las modalidades del derecho, las reglas de disponibilidad y las excepciones.
7	Incorporar la desconexión digital a la evaluación de riesgos, en especial la psicosocial.
8	Aplicar medidas concretas: envío programado, respuesta automática, «No molestar», etc.
9	Integrar la perspectiva de género y de edad para combatir las brechas digitales.
10	Informar a asociados, clientes, proveedores y administraciones de la política de desconexión.
11	Formar y sensibilizar a toda la plantilla, incluido el personal directivo.
12	Establecer medidas e indicadores de seguimiento y control del cumplimiento.
13	Disponer de un canal de comunicación para dudas, incidencias y propuestas de mejora.
14	Incluir la vigilancia de la salud y promover hábitos saludables en el uso de las TIC.