

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**3069** *Resolución de 5 de marzo de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Plan de igualdad de Qualytel Teleservices, SAU.*

Visto el texto del plan de igualdad de la empresa Qualytel Teleservices, SAU (Código convenio n.º 90100372112013) en cumplimiento de lo dispuesto en el convenio colectivo de aplicación que fue suscrito con fecha 25 de octubre de 2012, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma y de otra por miembros de los Comités de empresa y delegada en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado plan de igualdad en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 5 de marzo de 2013.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

#### PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

##### JUSTIFICACIÓN NORMATIVA

El principio de igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres está amparado normativamente en textos como la Carta de las Naciones Unidas (1945) o la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Pero no es hasta 1979, en la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación de la Mujer (CEDAW) cuando se insta a los estados a modificar la legislación para conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres.

Al amparo de Naciones Unidas, han tenido lugar cuatro conferencias mundiales sobre la mujer. La IV Conferencia Mundial que tuvo lugar en Pekín en 1995 supuso un hito para los estados a la hora de implantar políticas de igualdad. Si bien los esfuerzos de las conferencias anteriores habían contribuido a mejorar la situación de las mujeres y su acceso a los recursos, no se había podido cambiar las estructuras básicas de desigualdad entre los hombres y las mujeres. El éxito de Pekín residía por tanto en reconocer la necesidad de repensar el objetivo de las políticas de igualdad. Además, al apoyar la Plataforma de Acción de Pekín los gobiernos, entre los que se encontraba España, se comprometían a incluir de manera efectiva una dimensión de género en todas sus instituciones, políticas, procesos de planificación y de adopción de decisiones.

En el ámbito de la Unión Europea, el principio de igualdad y de eliminación de las desigualdades reales entre sexos es un principio fundamental desde que el 1 de mayo de 1999 se firmara el tratado de Ámsterdam. Al amparo del Tratado de Roma se han

desarrollado un conjunto de normas jurídicas comunitarias sobre igualdad entre hombres y mujeres como la Directiva 2000/78/CE relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, la Directiva 2004/113/CE por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a los bienes y servicios y su suministro y la Directiva 2006/54/CE relativa al principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación. Todas ellas encaminadas a mejorar los niveles de igualdad entre mujeres y hombres en la Unión Europea. Esta normativa europea ha sido trasladada a la normativa española en marzo de 2007 a través de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (LOI).

1.1 Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres y su repercusión en el empleo.

La Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (LOI) tiene como principal objetivo, según se establece en su artículo 1, hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural para, en el desarrollo de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución Española, alcanzar una sociedad más democrática, más justa y más solidaria.

Ateniéndonos al ámbito laboral, el artículo 5 de la LOI señala que el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, aplicable tanto en el ámbito del empleo privado como en el empleo público, se garantizará en el acceso al empleo, incluso al trabajo por cuenta propia, en la formación y promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, o en cualquier organización cuyos miembros ejerzan una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.

1.2 Qualytel Teleservices y la Igualdad de Oportunidades.

En relación a la obligatoriedad de adoptar planes de igualdad, la LOI señala varios supuestos que combinan criterios cualitativos y cuantitativos por los que una empresa estaría obligada a desarrollar un Plan de Igualdad. Qualytel Teleservices S.A., en virtud de la regulación normativa LO 3/2007 art. 45, 46, 47 y 49; ET art. 17.5 y art. 85.2, se encuentra obligada a adoptar un plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres desde un punto de vista cuantitativo, tal y como indica el artículo 45.2, dado que Qualytel Teleservices es una empresa de más de 250 personas en plantilla.

A su vez no podemos perder de vista la regulación específica que nos establece el IV Convenio Colectivo Estatal de Contact Center, vigente actualmente donde nos especifica de manera concreta:

Artículo 88.

Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad, donde se nos viene a indicar que:

Las relaciones laborales en Qualytel Teleservices S.A. deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación.

Qualytel Teleservices S.A. realizará y llevará a cabo sus mejores esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular la igualdad de género adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres.

Las medidas de igualdad que se adopten se ajustarán en todo caso, a las siguientes previsiones:

- Qualytel Teleservices S.A, mediante esta redacción elabora y aplicará un plan de igualdad, previa negociación o consulta, en su caso, con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras.
- El Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en Qualytel Teleservices S.A. son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.
- El Plan de Igualdad fijará objetivos concreto en materia de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.
- Para la consecución de los objetivos fijados, el plan de igualdad podrá contemplar, entre otras, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.
- Los planes de igualdad incluirá a la totalidad de una empresa, sin perjuicio del establecimiento de acciones especiales adecuadas respecto a determinados centros de trabajo.
- Se garantiza el acceso de la representación legal de los trabajadores y trabajadoras o, en su defecto, de los propios trabajadores y trabajadoras, a la información sobre el contenido de los Planes de igualdad y la consecución de sus objetivos.
- Todos los acuerdos que mejoren las medidas contenidas en este plan se mantendrán sin objeciones en su ámbito de aplicación, tanto las ya existentes, como las futuras, sin óbice de intentar su inclusión en este PIO durante el desarrollo del mismo.

Principales conclusiones del diagnóstico:

Acceso al empleo.

El procedimiento de selección de Qualytel está diseñado sin que en ellos exista ningún aspecto discriminatorio, tal y como las personas entrevistadas han puesto de manifiesto en la investigación cualitativa. Sin embargo, no se recopila ni el número de las personas candidatas por puesto y ni su sexo, por lo que no existen indicadores estadísticos.

Por tanto, detectamos que se puede profundizar en la proactividad de la empresa en materia de igualdad de oportunidades en los procesos de selección.

Promociones en el empleo.

Con el objetivo de darle una mayor objetividad a todo el proceso, las promociones internas planteadas en producción son llevadas por el departamento de RRHH. Como ha sido reflejado en la investigación cualitativa, no existe discriminación directa entre mujeres y hombres en las promociones. Es decir, no existe una discriminación directa por el hecho de ser hombre o mujer sin embargo, se ha puesto de manifiesto en el Diagnóstico tanto en la parte cualitativa como en la cuantitativa la existencia de discriminaciones indirectas en las promociones.

Esta discriminación indirecta se refiere a como la publicidad de los puestos en promoción, que de manera generalizada requiere «disponibilidad total» limita el acceso a esos puestos de las personas que son responsables del cuidado de personas mayores y menores, en su mayoría mujeres.

Ha quedado de manifiesto que muchas mujeres, especialmente aquellas con reducción de horas por guarda legal de un/a menor, ni siquiera se presentan a estas

promociones porque piensan que no pueden ofrecer esa disponibilidad total. Se observa que, en algunos casos, esa disponibilidad total en lo que se traduce es en la necesidad de una flexibilidad eventual del horario de trabajo.

También se ha diagnosticado que aunque en algunas plataformas estas comunicaciones se redactan con lenguaje inclusivo, en otras todavía permanece el lenguaje sexista.

El desconocimiento de la plantilla de los derechos laborales en materia de conciliación de la vida laboral y familiar también limita la promoción.

#### Formación.

En relación a la formación en Qualytel el dato más significativo en la ausencia de un sistema de recopilación de las formaciones impartidas que permita conocer que formaciones se imparten y quien las recibe. Por tanto, y dado que no se pueden hacer reflexiones certeras por la ausencia de datos, parece clara la urgencia de establecer un sistema de recogida de datos desagregados por sexo de las formaciones en la empresa.

A pesar de la ausencia de datos y por el propio conocimiento que tiene la Comisión se han realizado las siguientes conclusiones:

- De manera generalizada las formaciones están orientadas a mejorar la productividad del servicio. Parece necesaria la realización de formaciones para estimular el talento y la promoción profesional tanto a los agentes como a mandos intermedios.
- Se ha detectado que en aquellos casos en los que las personas se incorporan a su puesto de trabajo tras una baja de maternidad o tras una excedencia por cuidado, no existe de manera formal una formación de actualización que permita la incorporación al puesto de trabajo en igualdad de condiciones.
- Señalar la importancia que el horario de las formaciones no sea un obstáculo para la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Se aprecia la necesidad de formar y sensibilizar en Igualdad de Género a toda la plantilla, especialmente a los cuadros medios y directivos.

#### Retribución.

• No existe ningún aspecto discriminatorio derivado de la estructura salarial prevista, tanto en el convenio colectivo del sector, como en el resto de normal convencionales. No existe una diferencia salarial entre colectivos, salvo la derivada de las categorías profesionales, no se sabe si los complementos o incentivos están generando algún tipo de discriminación indirecta.

• Cabe señalar en este punto que se ha diagnosticado una exigua representación de mujeres en los cargos directivos y como los varones acceden a mejores contratos y categorías más altas (en términos porcentuales). Se desconocen las retribuciones totales aparejadas a puesto de responsabilidad, que son los que realmente marcan la diferencia retributiva.

#### Conciliación.

En materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del diagnóstico podemos extraer las siguientes conclusiones:

- El permiso de 35 horas médicas no es disfrutado en todos los centros de trabajo por igual, ya que en unos centros se aplica de forma estricta de acuerdo con el convenio y en otros se ha llegado a acuerdos para que estas 35 horas puedan ser utilizadas para acudir al médico con hijos/as menores y/o padres o personas dependientes.
- La asignación de vacaciones también supone un problema de conciliación para aquellas personas que tienen hijos/as. Los criterios de asignación de vacaciones no son los mismos en todos los centros de trabajo y no parece que haya una postura única sobre la adecuación o no de incluir criterios familiares como un criterio a valorar en el procesos de asignación de vacaciones.

- Destacar que el Programa Timesquare y su forma de aplicación está suponiendo un problema de primer orden en este ámbito, así como las consecuencias perniciosas que recaen, sobre todo, en el colectivo de mujeres, por su aplicación generalista, y sin criterios pactados objetivos, sólo en función de la maximización de productividad y beneficio empresarial, a costa de derechos de la plantilla. Especialmente notable es el hecho de que repercute en muchos casos en las retribuciones directas e indirectas al tener que recurrir, como consecuencia de la amplia disponibilidad que excede de la jornada de trabajo pactada de la plantilla afectada (casi cuatro horas en total), a reducciones de jornada y abandono de otros trabajos alternativos para poder conciliar la vida familiar y social por la falta de racionalidad de dicho programa y su consecuencia más directa, que es que la empresa imponga una disponibilidad horaria, en algunos casos de dos horas por delante y por detrás del turno en cuestión. Sin embargo, la aplicación de Timesquare es muy escasa en relación al número de servicios donde no se aplica y siempre dentro de los márgenes de flexibilidad que aporta el convenio.

- Se detecta un desigual desarrollo del Plan de Absentismo, dependiendo de las características distintas y especiales de cada servicio. Existe un malestar por el exceso y el detalle de la documentación solicitada para justificar el absentismo remunerado.

- Hay dificultades para cambiar de turno y/o trasladarse de centro de trabajo por motivos de conciliación familiar según las características del servicio y la incompatibilidad del turno de tarde/noche/partido con la conciliación.

- Se aprecia la existencia de medidas de conciliación en cada servicio, pero no existe una unificación de las mismas.

- Aparecen constantes manifestaciones de los roles que la sociedad ha asignado a las mujeres vinculándolas al trabajo reproductivo. Quedando de de manifiesto en la plantilla de Qualytel, ya que son mayoritariamente mujeres, las que se hacen cargo de las responsabilidades familiares.

- Las personas con hijos/as con discapacidad, enfermedades graves y/o hospitalizaciones de larga duración tienen especiales dificultades para conciliar la vida familiar y la laboral.

Prevención del acoso por razón de sexo y sexual.

- En Qualytel nunca se ha aplicado el protocolo de acoso por razón de sexo o por acoso sexual y en el diagnóstico no se ha detectado ningún caso. Sin embargo, cabe destacar el desconocimiento de los procedimientos y medidas por parte de la plantilla si se encontraran ante una situación de acoso.

- Existe un protocolo de actuación en Qualytel Teleservices S.A. en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo que garantiza los canales de denuncia y el tratamiento confidencial de las mismas, pero como se ha dicho anteriormente se desconocen por la plantilla.

- Por tanto, se detecta la necesidad de proactividad en este tema por parte de la empresa para difundir el protocolo entre la plantilla.

Violencia de género.

- Se ha detectado en el diagnóstico la existencia de mujeres víctimas de violencia de género en la plantilla.

- Se ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer unas recomendaciones para el tratamiento de estos casos entre la plantilla.

- Para el correcto tratamiento de estos casos es necesario sensibilizar a los cuadros medios en relación a este tema así como difundir entre la plantilla los derechos laborales que disponen las mujeres víctimas de violencia de género.

Código ético.

El Código Ético del Qualytel Teleservices S.A. (Grupo Bertelsmann) contiene el marco de la filosofía, ética y valores de comportamiento que se esperan de cualquier trabajador/a.

En ese marco de principios y valores éticos están establecidos procedimientos internos y medidas positivas tendentes a crear una atmósfera de trabajo que potencie el respeto entre trabajadores y la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres. Es necesario difundir el Código Ético entre toda la plantilla.

Objetivos del plan de igualdad.

El Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de Qualytel Teleservices persigue garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la organización. Asimismo, pretende que el principio de no discriminación y de igualdad de género sea un principio rector y transversal en todas las actuaciones y políticas de la empresa.

Los objetivos generales del Plan de Igualdad son los siguientes:

1. Promover la defensa activa del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.
2. Asegurar la igualdad de oportunidades y de trato en todos los procesos laborales.
3. Incluir la perspectiva de género en la comunicación interna y externa de la empresa.
4. Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral de la mujeres y los hombres que trabajan en Qualytel.
5. Prevenir las situaciones de discriminación laboral por razón de sexo.
6. Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo.
7. Facilitar la recuperación integral de las víctimas de la violencia de género.
8. Medir el impacto de la medidas que tome la empresa en relación a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Vigencia del plan.

El Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres tendrá una vigencia de cuatro años desde el día de su aprobación, revisable a los dos años con reuniones semestrales coincidentes con los informes semestrales. Superado el plan de vigencia de los cuatro años se realizará una evaluación final de los resultados y el impacto del Plan de Igualdad en la empresa.

Ámbito personal de aplicación:

El presente Plan de Igualdad es de aplicación a toda la plantilla perteneciente a la compañía Qualytel Teleservices, S.A.

## Plan de acción

### *Área 1. Compromiso de Qualytel con la igualdad entre mujeres y hombres*

Objetivo Específico 1.1: Difundir entre la plantilla el compromiso de Qualytel con la igualdad entre mujeres y hombres.

1.1.1 Difundir el compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación expresado tanto en el Código Ético como en el Plan de Igualdad.

- Indicador: Difusión del compromiso de igualdad de oportunidades de la empresa.
- Responsable: Dirección.
- Cronograma: 6 meses.

1.1.2 Sensibilizar sobre igualdad, discriminación y acoso sexual y por razón de sexo.

- Indicador: Número de campañas de sensibilización realizadas de discriminación y acoso sexual.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

1.1.3 Informar y sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad, instituyendo la sección de «Igualdad de oportunidades» en los diferentes canales de comunicación interna, facilitando su acceso a toda la plantilla por los medios habituales.

- Indicador: Número de acciones de sensibilización sobre igualdad de oportunidades realizadas.

- Responsables: RRHH y Representantes Legales de los Trabajadores.
- Cronograma: 6 meses.

1.1.4 Designar a una persona para que recoja las necesidades, sugerencias y reclamaciones de la plantilla en materia de Igualdad de Oportunidades y difundir una dirección de correo electrónico para facilitar la comunicación.

- Indicador: Persona designada.
- Responsables: RRHH(Defensor/a de la Igualdad).
- Cronograma: 6 meses.

Objetivo Específico 1.2: Garantizar una óptima gestión y seguimiento del Plan de Igualdad así como analizar el impacto del desarrollo de las medidas recogidas en este documento.

1.2.1 Elaborar un Cuadro de Mando de Igualdad que genere un informe de gestión que recoja los indicadores desagregados por sexo.

- Indicador: Número de Informes de Cuadro de Mando presentados a la Comisión.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

Objetivo Específico 1.3: Impulsar la Igualdad entre mujeres y hombres en el mercado laboral.

1.3.1 Establecer de manera preferente relaciones comerciales con proveedores que promuevan la Igualdad de Oportunidades en sus empresas.

- Indicador: Número de proveedores con políticas de igualdad / Número de proveedores totales.
- Responsables: Compras / Servicios Generales.
- Cronograma: Anual.

## *Área 2. Acceso al empleo*

Objetivo Específico 2.1: Garantizar la Igualdad de Oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en los procesos de selección.

2.1.1 Sensibilizar y formar de manera específica en materia de igualdad de oportunidades al personal que interviene en los procesos de selección para garantizar que las personas de selección aplicarán el principio de igualdad de oportunidades.

- Indicador: Número de acciones de sensibilización y formación dirigidas al personal que interviene directa e indirectamente en el proceso de selección.

- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

2.1.2 Unificar y revisar los procedimientos y protocolos de selección de personal para evitar cualquier tipo de discriminación directa y/o indirecta.

- Indicador: Número de documentos revisados desde la perspectiva de género.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

2.1.3 Eliminar el uso del lenguaje sexista en convocatorias, ofertas y publicaciones.

- Indicador: Número de convocatorias, ofertas y publicaciones con lenguaje inclusivo, número de convocatorias, ofertas y publicaciones totales.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

2.1.4 Difundir en las convocatorias y publicaciones de ofertas de empleo que Qualytel Teleservices es una empresa comprometida con la igualdad de género.

- Indicador: Número de convocatorias y publicaciones de oferta de empleo en las que se difunde que Qualytel es una empresa comprometida con la igualdad de género/número total de convocatorias y publicaciones de ofertas de empleo.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Trimestral.

### *Área 3. Promoción profesional y formación*

Objetivo Específico 3.1: Garantizar la igualdad en las promociones internas.

3.1.1 Facilitar la información y formación a la plantilla para acceder a aquellos puestos y áreas en los que se encuentren menos representados/as.

- Indicador: Número de acciones informativas, formativas, dirigidas a los trabajadores/as para promocionar a puestos con subrepresentación de algún sexo.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

3.1.2 Especificar en las promociones internas, siempre que sea posible, el horario habitual del puesto y/o las implicaciones de la disponibilidad horaria (viajes ocasionales, viajes frecuentes, rotación de turnos...).

- Indicador: Número de publicaciones de promociones internas en las que se refleja las implicaciones de la disponibilidad horaria/ Número de publicaciones de promociones totales.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Trimestral.

3.1.3 Garantizar en las promociones internas que las candidaturas de las personas con reducción de jornada con guarda legal serán tenidas en cuenta en condiciones de igualdad que el resto haciendo notar que la guarda legal nunca será un elemento a tener en cuenta en la promoción.

- Indicador: Número de publicaciones de promociones en las que se indica que de las personas con reducción de jornada con guarda legal serán tenidas en cuenta en condiciones de igualdad de oportunidades / Número total de publicaciones de promociones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

3.1.4 Incluir en la formación transversal de la empresa la formación en materia de igualdad con el objetivo de difundir las políticas de igualdad de la empresa.

- Indicador: Número de formaciones transversales impartidas en las que se incluye la igualdad de género/Número de formaciones transversales totales.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

3.1.5 Ofrecer mayor difusión de las vacantes en todas las plataformas.

- Indicador: Número de promociones y publicidad, sobre el número de promociones totales.



- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

3.1.6 Proporcionar a la Comisión de Seguimiento la información sobre las vacantes en la empresa.

- Indicador: Número de promociones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

3.1.7 Los materiales formativos que a futuro se realicen para la plantilla, se efectuarán teniendo en cuenta que los contenidos contemplen un tratamiento igualitario en el lenguaje respecto al sexo.

- Indicador: Número de materiales revisados.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

Objetivo Específico 3.2: Impulsar las candidaturas de mujeres a los puestos de responsabilidad en la empresa.

3.2.1 Diseñar acciones formativas en Igualdad de Oportunidades dirigidas a toda la plantilla, especialmente a los cuadros medios y directivos.

- Indicador: Número de acciones impartidas en Igualdad de Oportunidades.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

3.2.2 Potenciar el uso de las videoconferencias y las nuevas tecnologías para reducir la necesidad de los viajes de trabajo.

- Indicador: Comprobación de aumento de videoconferencias.
- Responsable: Dirección IT.
- Cronograma: Anual.

3.2.3 Potenciar la formación de las mujeres para favorecer el acceso a los puestos directivos.

- Indicador: Impartición/verificación de las formaciones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

3.2.4 Establecer para todos los procesos de selección la medida de acción positiva que a, condiciones equivalentes de idoneidad, aptitudes y competencias, accederán las mujeres en las categorías y puestos en las que estén subrepresentadas.

- Indicador: Número de mujeres y hombres presentados y seleccionados para cada puesto en los que estén subrepresentadas.
- Número de veces en los que se ha aplicado la medida de acción de positiva.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

3.2.5 Aplicar la medida de acción positiva, a lo largo de la vigencia del plan, que a igualdad de méritos y capacidades tendrán preferencia en la contratación las mujeres para aquellos puestos en los que estén subrepresentadas, siempre y cuando la demanda y su idoneidad para el puesto de trabajo lo permitan.

- Indicador: Número de mujeres y hombres presentados y seleccionados para cada puesto en los que estén subrepresentadas.
- Responsables: RRHH.
- Cronograma: Anual.

Objetivo Específico 3.3: Impulsar la formación tras la incorporación por baja maternal y excedencia por cuidado de hijo/a superior a dos meses.

3.3.1 Impartir reciclajes específicos para las personas que se incorporen por baja maternal y excedencia por cuidado de hijo/a superior a dos meses (Recomendable para ausencias superiores a dos meses).

- Indicador: Número de Reciclajes sobre número de incorporaciones.
- Responsables: Formación y Calidad.
- Cronograma: Anual.

#### *Área 4. Conciliación de la vida personal y laboral*

Objetivo Específico 4.1: Garantizar el conocimiento por parte de la plantilla de los derechos en relación a la conciliación de la vida familiar y laboral.

4.1.1 Incluir en la formación transversal de la empresa información sobre los derechos en materia de conciliación de la vida familiar y laboral. Se tratará previamente en el seno de la Comisión de Igualdad.

• Indicador: Número de formaciones iniciales en las que se ha informado sobre los derechos en materia de conciliación de la vida familiar y laboral en relación al número de formaciones iniciales totales.

- Responsables: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.1.2 Difundir y concienciar entre la plantilla, y especialmente a los varones, las diferentes medidas existentes en materia de conciliación familiar para potenciar la corresponsabilidad, de cara a una mayor sensibilización en este tema.

• Indicador: Número de varones informados sobre las medidas en materia de conciliación en relación al número de varones totales.

- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

4.1.3 Difundir entre la plantilla un documento donde se reflejen los Derechos en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, este documento será tratado en el seno de la Comisión de Igualdad.

• Indicador: Número de personas que han recibido información en materia de conciliación en relación al número de personas de la plantilla de Qualytel.

- Responsables: RRHH.
- Cronograma: Anual.

4.1.4 Informar que las parejas de hecho debidamente inscritas en el correspondiente registro oficial con certificación acreditativa de la misma, tienen derecho a las licencias contempladas en Convenio Colectivo.

- Indicador: Comunicación de la equiparación de los permisos de matrimonio.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.
- Objetivo Específico.

Objetivo Específico 4.2: Garantizar el derecho a la maternidad/paternidad/conciliación.

4.2.1 Establecer un protocolo de actuación para las trabajadoras embarazadas.

- Indicador: Protocolo establecido.

- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.2 Difundir el protocolo de actuación para las trabajadoras embarazadas entre la plantilla, especialmente a las trabajadoras embarazadas y su responsable inmediatamente superior.

- Indicador: Protocolo difundido.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.3 Establecer una mejora sobre convenio para la que las trabajadoras embarazadas disfruten de un descanso de treinta minutos, independientemente de la jornada.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.4 Difundir entre los varones los distintos tipos de permisos existentes por nacimiento de hijos/as, comunicando que Qualytel Teleservices es una empresa que impulsa que los varones se tomen estos permisos promoviendo el ejercicio de la paternidad responsable.

- Indicador: Elaboración comunicado.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.5 Dar preferencia en la movilidad geográfica voluntaria y solicitud de cambio de centro fuera de la provincia, cuando la solicitud sea por motivos de cuidado de personas dependientes (menores y familiares).

- Indicador: Número de solicitudes.
- Responsables: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.6 Garantizar un permiso retribuido de hasta un día, para las gestiones relativas a las adopciones, cuando se acredite la realización de los trámites.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.7 Establecer la posibilidad de una excedencia especial y específica a estos efectos, con derecho a reserva de puesto de trabajo de hasta un mes para las personas que acrediten estar en trámites de adopción internacional y les exija viajar fuera del país.

- Indicador: Número de veces que hombres y mujeres lo han solicitado.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

4.2.8 Tal y como indica la legislación vigente, las y los progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente, tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo según el apartado 5 del artículo 37 del ET, que se materializará dentro del horario que habitualmente presta en su puesto de trabajo. Esta reducción es para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor a su cargo afectado por cáncer, o por cualquier otra enfermedad grave, que implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y

permanente, acreditado por el informe del Servicio Público de Salud u órgano administrativo sanitario de la CCAA correspondiente y, como máximo, hasta que el menor cumpla los 18 años.

- Indicador: Número de veces que hombres y mujeres lo han solicitado.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.9 Flexibilidad horaria para la fase de adaptación del primer año del ciclo infantil para aquellos progenitores que trabajando ambos en el mismo centro de Qualitytel compartan el mismo turno o familias monoparentales.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.10 Ampliar el permiso del padre por nacimiento de hijo a dos días cuando el hecho del nacimiento se produzca, en otra provincia, a más de 200 km.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.11 Ampliar el uso del permiso retribuido de 35 horas médicas para acompañamiento de familiares en situación de dependencia (acreditando la tutela y certificación de situación de dependencia).

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.12 Ampliar el uso de las 35 horas médicas para el acompañamiento de los/las hijos/as menores de nueve años y como permiso no retribuido el acompañamiento de menores de catorce años.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.13 Ampliar las 35 horas médicas para aquellas personas que por su condición acudan a mutualidades (Isfas, Muface...).

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.14 Se amplía en cinco días la acumulación del derecho de lactancia a los supuestos de adopción de niños menores de 9 meses, hasta los nueve meses del menor.

- Indicador: Número de peticiones.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

4.2.15 Las trabajadoras embarazadas que acrediten su estado mediante informe médico, al no poder realizar turnos nocturnos, deberán sustituir los turnos de noche por turnos diurnos, sin mema en su retribución.

- Indicador: Número de solicitudes presentadas.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

4.2.16 La empresa, intentará adoptar medidas para flexibilizar el impacto en materia de conciliación con los instrumentos o programas de organización productiva. En aquellas materias de las que tenga conocimiento la Comisión de Seguimiento sobre situaciones de conflicto relacionadas con la conciliación relativas a la flexibilidad horaria, Art. 27 C.Co., evaluará dicha situación, emitiendo informe vinculante para todas las partes en conflicto.

4.2.17 En los procesos de transformación de indefinidos todo el tiempo de ausencia en el ejercicio de algún derecho relacionado con maternidad/paternidad u otra responsabilidad familiar computará como tiempo efectivo de trabajo y serán computables a efectos del art. 14 del C.Co.

- Indicador: Número de trabajadoras indefinidos tras las maternidad.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

#### *Área 5. Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo*

Objetivo Específico 5.1: Establecer los protocolos que garanticen la protección de la plantilla frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

5.1.1 Difundir entre la plantilla el protocolo existente en materia de acoso laboral, en el que se incluye el acoso sexual y acoso por razón de sexo.

- Indicador: Número de personas informadas sobre el protocolo de acoso.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

Objetivo Específico 5.2: Prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en la empresa.

5.2.1 Difundir entre la plantilla el protocolo de acoso.

- Indicador: Número de personas informadas sobre el protocolo de acoso.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

#### *Área 6. Comunicación e imagen*

Objetivo Específico 6.1: Informar a la plantilla sobre el Plan de Igualdad.

6.1.1 Difundir entre la plantilla en Plan de Igualdad a través de los sistemas de comunicación interna de la empresa.

- Indicador: Campaña de difusión realizada sobre el Plan de Igualdad.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

6.1.2 Realizar formaciones de reciclaje a los/las agentes sobre el Plan de Igualdad.

- Indicador: Número de formaciones realizadas para los/las agentes sobre el Plan de Igualdad.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

6.1.3 Realizar jornadas formativas para las personas con responsabilidad en gestión de equipos sobre el Plan de Igualdad.

- Indicador: Número de formaciones realizadas para las personas con responsabilidad en gestión de equipos sobre el Plan de Igualdad.

- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

Objetivo Específico 6.2: Eliminar y prevenir el sexismo en el lenguaje y la imagen en Qualytel Teleservices.

6.2.1 Utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista tanto en todos los documentos e imágenes de Qualytel.

- Indicador: Revisión continua de los documentos e imágenes.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

6.2.2 Elaborar una Guía para el uso del lenguaje inclusivo y difundirlo entre la plantilla.

- Indicador: Elaboración de la Guía sobre lenguaje inclusivo.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

6.2.3 Revisar, corregir y velar por el uso no sexista del lenguaje y de las imágenes, tanto de uso externo como interno.

- Indicador: Número de documentos revisados y corregidos por usar lenguaje sexista.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

6.2.4 Realizar una campaña interna de sensibilización sobre el uso del lenguaje no sexista.

- Indicador: Realización campaña de sensibilización sobre el uso del lenguaje no sexista.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

6.2.5 Impartir formación para la utilización del lenguaje no sexista, para mandos intermedios y directivos.

- Indicador: Número de formaciones impartidas.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

6.2.6 Establecer canales de comunicación para que la plantilla pueda denunciar situaciones de discriminación y de mal uso del lenguaje, así como sugerir buenas prácticas en materia de igualdad.

- Indicador: Existencia de una canal de comunicación con esta finalidad.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

## *Área 7. Compromiso con las víctimas de la violencia de género*

Objetivo específico 7.1: Facilitar la recuperación integral de las víctimas de la violencia de género.

7.1.1 Elaborar un Protocolo de Actuación para los casos de trabajadoras víctimas de violencia de género.

- Indicador: Elaboración del protocolo.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

7.1.2 Facilitar la movilidad geográfica entre centros de trabajo especialmente a aquellas personas que lo soliciten por motivos familiares y/o casos de violencia de género.

- Indicador: Número de personas que solicitan esta medida.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Anual.

7.1.3 Difundir entre la plantilla la posibilidad de la suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo hasta de seis meses para víctimas de la violencia de género.

- Indicador: Número de personas informadas sobre esta medida.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

7.1.4 Desarrollar campañas de sensibilización e información de Tolerancia Cero a la Violencia de Género con motivo del 25 de noviembre.

- Indicador: Número de campañas desarrolladas en esta materia.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

7.1.5 Facilitar la adaptación de la jornada, el cambio de turno o la flexibilidad horaria a las mujeres víctimas de violencia de género para hacer efectiva su protección o su derecho a la protección social integral, previa acreditación de tal situación.

- Indicador: Número de mujeres acogidas a esta medida.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

7.1.6 Informar a la plantilla a través de los medios de comunicación interna de los derechos reconocidos legalmente a las mujeres víctimas de violencia de género.

- Indicador: Número de personas informadas sobre los derechos de las mujeres víctimas de la violencia de género.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

7.1.7 El absentismo debido a una situación física o psicológica derivada de un caso de violencia de género no podrá ser considerada motivo de falta disciplinaria. La trabajadora deberá certificar su condición de víctima de violencia de género con los documentos pertinentes para disfrutar de este derecho, así como justificar oportunamente la causa del absentismo conforme a la legislación vigente.

- Indicador: Número de mujeres acogida a esta medida.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

#### *Área 8. Compromiso con las familias con hijos/as con discapacidad y/o enfermedades graves*

8.1.1 Establecer un protocolo de actuación dirigido a los/as trabajadores con hijos con discapacidad y/o enfermedades graves que facilite la conciliación y el cuidado de la vida familiar con el empleo.

- Indicador: Elaboración del protocolo.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

8.1.2 Facilitar las vías de comunicación necesarias para que los/as trabajadores/as con hijos/as con discapacidad y/o enfermedades graves sugieran las medidas que necesitan para facilitar la conciliación y el cuidado de la vida familiar con el empleo.

- Indicador: Establecimiento de estos canales de comunicación.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

8.1.3 Sensibilizar a coordinación, supervisión y responsables de servicio de la importancia de la aplicación del protocolo de actuación dirigido a los/as trabajadores/as con hijos/as con discapacidad y/o enfermedades graves.

- Indicador: Número de acciones de sensibilización dirigidas a coordinación, supervisión y responsables.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

8.1.4 Tal y como indica la legislación vigente, las y los progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente, tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo según el apartado 5 del artículo 37 del ET, que se materializará dentro del horario que habitualmente presta en su puesto de trabajo. Esta reducción es para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor a su cargo afectado por cáncer, o por cualquier otra enfermedad grave, que implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente, acreditado por el informe del Servicio Público de Salud u órgano administrativo sanitario de la CCAA correspondiente y, como máximo, hasta que el menor cumpla los 18 años.

- Indicador: Número de veces que hombres y mujeres lo han solicitado.
- Responsable: RRHH.
- Cronograma: Semestral.

## ANEXO 1

### Glosario

Igualdad de género/ discriminación de género.

La igualdad de género se entiende como una relación de equivalencia en el sentido de que las personas tienen el mismo valor, independientemente de su sexo, y por ello son iguales. Es un derecho fundamental que se apoya en el concepto de justicia social. Implica, por tanto, la ausencia de toda forma de discriminación por razón de sexo.

Se emplea el término discriminación de género para aludir a una situación en la que una persona o un grupo de personas recibe un trato diferenciado en razón de su sexo, lo que condicionará que le sean reconocidos más o menos derechos y oportunidades.

(Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades.2008-2011 Gobierno de España).

Igualdad de oportunidades.

Principio que presupone que hombres y mujeres tengan las mismas garantías de participación plena en todas las esferas. Es un concepto básico para la aplicación de la perspectiva de género, puesto que se busca beneficiar por igual a hombres y mujeres, para que éstos y éstas puedan desarrollar plenamente sus capacidades y mejorar sus relaciones (tanto entre ambos sexos, como también, con el entorno que les rodea). (Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades.2008-2011 Gobierno de España).



## Acciones positivas.

Con el fin de hacer efectivo el derecho constitucional de la igualdad, los Poderes Públicos adoptarán medidas específicas en favor de las mujeres para corregir situaciones patentes de desigualdad de hecho respecto de los hombres. Tales medidas, que serán aplicables en tanto subsistan dichas situaciones, habrán de ser razonables y proporcionadas en relación con el objetivo perseguido en cada caso. (Art. 11 LOI).

## Tutela jurídica efectiva.

Cualquier persona podrá recabar de los tribunales la tutela del derecho a la igualdad entre mujeres y hombres, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53.2 de la Constitución, incluso tras la terminación de la relación en la que supuestamente se ha producido la discriminación. (Art. 12.1 LOI).

## Derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral se reconocerán a los trabajadores y las trabajadoras en forma que fomenten la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares, evitando toda discriminación basada en su ejercicio. (Art. 44.1 LOI).

## Acoso sexual.

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art. 7.1. LOI).

## Acoso por razón de sexo.

Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art. 7.2. LOI). El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo. (Art. 7.4. LOI).

## Discriminación directa.

Se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable. (Art. 6.1 LOI).

## Discriminación indirecta.

Se considera discriminación indirecta por razón de sexo la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica, puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados. (Art. 6.2 LOI).

## Discriminación horizontal.

Significa que a las mujeres se les facilita el acceso a empleos o estudios que se presuponen típicamente femeninos (servicios o industrias de menor desarrollo), al tiempo que encuentran obstáculos y dificultades para asumir ocupaciones que, socialmente, se siguen considerando masculinas, ligadas a la producción, la ciencia y los avances de las tecnologías. (Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades.2008-2011 Gobierno de España).

## Discriminación vertical.

Es también conocida como «techo de cristal» y es aquella que establece límites a las posibilidades de ascenso laboral de las mujeres. Este fenómeno reconoce que se registra una democratización en el acceso a diversos puestos de trabajo por parte de las mujeres, pero advierte que los puestos relacionados con las posibilidades de decisión siguen siendo patrimonio de los hombres. (Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades.2008-2011 Gobierno de España).

## Igualdad de remuneración por trabajos de igual valor.

Se entiende por igualdad de remuneración por razón de sexo la obligación del empresario a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución, satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial, o extrasalarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella. (Art. 28 Estatuto Trabajadores).

## Discriminación por embarazo o maternidad.

Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad. (Art. 8 LOI).

## Indemnización frente a represalias.

También se considerará discriminación por razón de sexo cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres. (Art. 9 LOI).

## Desagregación de datos por sexo.

Conlleva la recogida y desglose de datos y, de información estadística, por sexo. Ello permite un análisis comparativo de cualquier cuestión, teniendo en cuenta las especificidades del género. (Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades.2008-2011 Gobierno de España).