

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**200** *Resolución de 19 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Plan de Igualdad de Extel Contact Center, SAU.*

Visto el texto del Plan de Igualdad de la empresa EXTEL CONTACT CENTER, S.A.U. (Código de acuerdo n.º 90100912112017), que fue suscrito con fecha 23 de octubre de 2017, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa, en su representación y de otra por los sindicatos CCOO, UGT, USO y OSTA, 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 2/2015, de 23 de octubre, 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, 19 de diciembre de 2017.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

#### **II PLAN DE IGUALDAD DE LA EMPRESA EXTEL CONTACT CENTER, S.A.U.**

##### 1. Introducción.

Extel Contact Center, S.A.U., es una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Desde el inicio del proceso se ha contado con el compromiso de la Dirección de la empresa de Extel Contact Center, S.A.U. en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

La Igualdad es un principio jurídico universal cuya aplicación resulta necesaria y es positiva, tanto para la sociedad como en su extensión para la empresa.

Está reconocido en diversos textos internacionales, entre los que destaca la convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983.

Es un principio fundamental de la UE, desde el «Tratado de Ámsterdam» de 1 de Mayo de 1999, la integración de igualdad de oportunidades mujeres y hombres es un objetivo de todas las políticas y acciones de la UE.

En nuestro ordenamiento jurídico encontramos las primeras manifestaciones en el artículo 14 de la Constitución Española «derecho a la igualdad y a la no discriminación por

razón de sexo» o en el artículo 9 del mismo texto legal como «obligación de los poderes públicos...» de promover políticas que favorezcan la igualdad de los ciudadanos en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.

Es con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, cuando se incorporan al ordenamiento español dos Directivas en materia de igualdad de trato:

– 2002/73/CE en materia de acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo, actualmente derogada implícitamente por la Directiva 2006/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aplicación del principio de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.

– 2004/113/CE, sobre aplicación de igualdad de trato entre mujeres y hombres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

La Ley en el artículo 46 establece entre otras medidas, para promover la igualdad de trato y de oportunidades en el seno de las empresas, la elaboración y aplicación de Planes de Igualdad.

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

## Artículo 87.

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

Las relaciones laborales en Extel Contact Center, S.A.U., deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género.

Extel Contact Center, S.A.U., 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:

– Extel Contact Center, S.A.U., mediante esta redacción elabora y aplicará el II 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 Extel Contact Center S.A.U., 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 concretos 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.

– Se garantizará el acceso a 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.

Para la elaboración de este II Plan de Igualdad (PIO), se ha realizado un exhaustivo análisis de la situación real de la empresa en materia de género, llegándose a un diagnóstico claro de la situación actual.

Este diagnóstico ha permitido conocer la realidad de la plantilla, detectar necesidades y definir los objetivos de mejora, estableciendo los mecanismos que permitan formular las propuestas que se integran en el presente Plan de Igualdad.

Las áreas analizadas han sido: la estructura de la plantilla, la selección, la promoción, la formación, la retribución, las medidas de conciliación, y la cultura organizativa.

Este II Plan de Igualdad representa la continuidad del compromiso de EXTEL por la mejora constante de su plantilla con el objeto de ser una herramienta efectiva de trabajo, con vocación de continuidad, que velará por la igualdad entre mujeres y hombres.

El proceso de elaboración y de negociación de este Plan, incluyendo la fase de Diagnóstico, ha sido realizado por representantes de la empresa y la RLT con presencia en los Comités de Empresa de EXTEL. Para ello se ha constituido una Comisión de Igualdad cuyo funcionamiento viene regulado por el Reglamento que fue aprobado en la reunión de constitución de la misma, en fecha 9 de diciembre de 2015.

La Comisión Negociadora de Igualdad la componen:

Por la representación sindical: 10 miembros por la parte social (3 corresponden a CCOO, 3 a CGT, 1 a UGT, 1 a CIG, 1 a USO y 1 a OSTA).

Por la representación de la empresa: 3 miembros por la parte Empresarial.

## 2. Plan de igualdad.

### A. Definición.

Según el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres:

«1. Los planes de igualdad de las empresas 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.

Los planes de igualdad fijarán los concretos objetivos 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 objetivos fijados.

2. Para la consecución de los objetivos fijados, los planes de igualdad podrán 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».

Con ello, EXTEL pretende garantizar que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, mujeres y hombres puedan desempeñar sus tareas sin que su sexo, represente un obstáculo, así como garantizar también las mismas condiciones retributivas, de formación y promoción dentro de la empresa.

Con el Plan de Igualdad que se presenta, EXTEL pretende asegurar la ausencia de procedimientos o políticas discriminatorias por razón de sexo en materia de selección, contratación, formación, promoción y retribución, tal y como recoge el artículo 3 de la Ley Orgánica 3/2007: «El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

Además, se busca facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, y se considera intolerable cualquier tipo de situación de acoso sexual o por razón de sexo.

Los objetivos planteados en el PIO se llevarán a cabo en la medida en que la plantilla de EXTEL se conciencie de la necesidad de romper con los tópicos y estereotipos sexistas, para ello, será prioritaria una labor de sensibilización y concienciación en pro de la Igualdad.

## B. Finalidad del plan.

La finalidad del Plan es la de apostar por un modelo distinto de organización, y para ello, la igualdad entre mujeres y hombres debe ser una realidad intrínseca. Aprovechar el potencial y las capacidades de todo el personal. Garantizar una situación de igualdad de oportunidades para todas las trabajadoras y trabajadores, donde no existan obstáculos ni limitaciones al desarrollo profesional de ninguno de sus miembros ni colectivo.

### 1. Incentiva las capacidades:

Está demostrado que las medidas de conciliación están muy bien valoradas por la plantilla, lo que contribuye a retener el talento de la empresa. Mejorar políticas laborales en el Comité de Dirección, en donde las mujeres, como colectivo, son indispensables para el presente y futuro de la empresa. Las mujeres constituyen un potencial de personal para cualquier organización y más para una empresa como EXTEL que tiene alrededor de un 73 % de mujeres en su plantilla.

Mostrar el compromiso de la empresa mediante la incorporación en todos los niveles de personas de ambos sexos con la proporcionalidad correspondiente y la equiparación retributiva.

El compromiso por la Igualdad hace que en la empresa se pueda generar un clima laboral satisfactorio de la plantilla, así como que sea una empresa deseable para las nuevas incorporaciones.

### 2. Respeto a la diversidad:

EXTEL se obliga a promover la no discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, teniendo en cuenta este principio en los principios organizativos.

## C. Objetivos generales.

– Avanzar en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.

– Garantizar en la empresa la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales.

– Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección.

– Prevenir el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, implantando un código de conducta que proteja a toda la plantilla de ofensas de esta naturaleza.

– Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos de la empresa.

– Potenciar la conciliación de la vida profesional y personal a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa, con independencia de su antigüedad, categoría o convenio colectivo de aplicación.

– Desarrollar la formación en género.

– Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aún siendo de origen histórico, cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la empresa.

– Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad, que implique a toda la organización: dirección de la empresa, mandos intermedios y trabajadores y trabajadoras.

Con este Plan de Igualdad, EXTEL pretende seguir mejorando el ambiente de trabajo y las relaciones laborales, la satisfacción personal de la plantilla, su calidad de vida, así como un clima laboral de calidad que desarrolle su capital humano.

EXTEL pondrá al servicio del Plan de Igualdad todos los medios materiales, financieros y humanos que se requieran.

#### D. Aplicación del Plan de Igualdad.

##### Ámbito.

El presente Plan de Igualdad es de aplicación a la totalidad del personal que preste sus servicios en la empresa incluido el personal de alta dirección.

Igualmente, será de aplicación a todos los centros de trabajo que la empresa pueda abrir, y/o comprar o gestionar durante la vigencia del presente Plan de Igualdad.

La empresa además dará a conocer las acciones realizadas en materia de igualdad en el ámbito interno y externo (a las empresas clientes) cuando así se determine, con el fin de contribuir a la promoción de la igualdad.

#### E. Vigencia.

El II Plan de Igualdad de la empresa tendrá una vigencia de 4 años, comenzando esta el 1 de enero de 2018. Tras los cuatros años de vigencia del Plan de Igualdad, este seguirá vigente hasta la firma del III Plan de Igualdad. Tres meses antes de la finalización del plan, las partes se reunirán para negociar el siguiente Plan de Igualdad.

#### F. Estructura del plan.

El Plan de Igualdad de EXTEL se estructura en los siguientes apartados:

1. Diagnóstico de la situación de partida de mujeres y hombres en la empresa. El diagnóstico se ha realizado a partir del análisis de la información cuantitativa y cualitativa, esta última extraída mediante los datos obtenidos de una encuesta trasladada a toda la plantilla, aportada por la empresa en materia de: características de la plantilla, acceso al empleo, promoción, retribuciones, conciliación de la vida personal, familiar y laboral, política de comunicación y sensibilización en igualdad.

2. Programa de Actuación elaborado a partir de las conclusiones del diagnóstico y de los aspectos de mejora detectados en materia de igualdad de género. En él se establecen: los objetivos a alcanzar para hacer efectiva la igualdad, las medidas y acciones positivas necesarias para conseguir los objetivos señaladas, un calendario de implantación, las personas o grupos responsables de su realización, e indicadores y/o criterios de seguimiento de las acciones.

3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan, a través de las personas que integran la Comisión de Seguimiento que recibirán información sobre su grado de realización, resultados y su impacto en la empresa.

Con este Plan de Igualdad, EXTEL pretende seguir mejorando el ambiente de trabajo y las relaciones laborales, la satisfacción personal de la plantilla, su calidad de vida, así como un clima laboral de calidad que desarrolle su capital humano.

EXTEL pondrá al servicio del Plan de Igualdad todos los medios materiales, financieros y humanos que se requieran.

1. Diagnóstico de la evaluación: (ver anexo I).
2. Programa de actuaciones.

El programa de actuaciones tiene una doble finalidad, por un lado definir las medidas que contribuyan a reducir las posibles desigualdades en su caso, y por otro, especificar medidas que garanticen que todos los procesos que se realizan en la empresa tienen integrado el principio de igualdad entre los géneros.

Para ello, se utilizará una doble estrategia que se corresponde con esa doble finalidad y que es la señalada en la Ley Orgánica 3/2007 de igualdad efectiva entre mujeres y hombres (LOIEMH) para conseguir esa efectividad:

– La adopción de medidas de igualdad que de forma transversal garanticen la integración del principio de igualdad en las políticas de la empresa, en sus procesos y en sus niveles.

Metodológicamente, la estructura del plan de igualdad tiene coherencia interna, esto es, se trata de un conjunto ordenado de medidas tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Para responder a este criterio, el programa de actuación (Plan de Igualdad) se estructura en:

- Objetivos Generales.
- Objetivos Específicos.
- Medidas.
- Indicadores y/o Criterios de Seguimiento.
- Resultados.
- Personas Responsables.
- Plazos de Ejecución.
- Medios Necesarios.
- Coste Económico.

1. Objetivos generales.

Los objetivos generales se refieren al conjunto del Plan, y a partir de ellos se desarrollan unos objetivos específicos, actuaciones, personas responsables, indicadores y/o criterios de seguimiento y calendario para cada una de las áreas que, en base al diagnóstico, se puedan establecer como necesarias de intervención, y que son las siguientes:

1. Características de la Plantilla.
2. Acceso al Empleo.
3. Promoción.
4. Formación.
5. Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.
6. Violencia de Género.
7. Comunicación y Sensibilización.

G. Objetivos específicos y medidas.

Para seguir avanzando en la consecución de los objetivos generales se establecerán los siguientes objetivos específicos y medidas, para las materias, que figuran a continuación:

## a. Características de la plantilla:

	CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA					
	OBJETIVO ESPECÍFICO:					
	Características de la plantilla					
	MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
PROPUESTA DE LA EMPRESA	1. Presentación de datos estadísticos, desagregado por sexo de las personas en la plantilla	Informe de datos a 31 de Diciembre	Si está cumplido o No está cumplido	RRHH	Anualmente	Administrativo
PETICIONES SINDICATOS	2. Estudiar la presencia de mujeres y hombres en los puestos de Jefes/a de departamentos o Áreas y Titulados/as superiores.	Informe de datos a 31 de Diciembre	Si está cumplido o No está cumplido	RRHH	Anualmente	Administrativo

## b. Acceso al empleo:

ACCESO AL EMPLEO					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Garantizar la Igualdad de Oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en los procesos de selección					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
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 se aplicará el principio de igualdad de oportunidades en todo el proceso	Nº de acciones de sensibilización y formación dirigidas al personal que interviene directa e indirectamente en el proceso de selección	Personal de selección formado	RRHH	Anual	Formador
2. Unificar y revisar los procedimientos y protocolos de selección de personal para evitar cualquier tipo de discriminación directa y/o indirecta.	Nº de procedimientos / Nº de documentos revisados desde la perspectiva de género = tienda a 1	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
3. Eliminar el uso del lenguaje e <u>imágenes</u> sexista en convocatorias, ofertas y publicaciones.	Nº de convocatorias y publicaciones de ofertas con lenguaje inclusivo / número de convocatorias, y publicaciones de ofertas totales = tienda a 1	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
4. Difundir en las convocatorias y publicaciones de ofertas de empleo que EXTEL es una empresa comprometida con la igualdad de género	Nº de convocatorias y publicaciones de ofertas de empleo en la que se difunde que EXTEL es una empresa comprometida con la igualdad de género / número total de convocatorias y publicaciones de ofertas de empleo = tienda a 1	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
5. Revisar el sistema actual, para mantener, con caracteres estándar para todas las categorías, un procedimiento de selección objetivo y basado en competencias y conocimientos, que tenga en cuenta la perspectiva de género.	Documento del procedimiento	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
6. Realizar un catálogo de fichas de descripción de puestos donde se contengan las funciones, responsabilidad, posición jerárquica, etc.	Documento de descripción de puestos elaborado	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
7. Revisión de los procedimientos y protocolos de selección y sus fases, para eliminar posible lenguaje sexista, así como el cuestionario de selección, para eliminar las preguntas no relacionadas con el puesto y potencialmente discriminatorias (directa o indirectamente)	Nº de procedimientos / Nº de documentos revisados desde la perspectiva de género = tienda a 1	Auditoría	Servicio y Calidad	Anual	Auditoría
8. Adoptar las medidas de acción positiva para que, en condiciones equivalentes de idoneidad y competencia, acceda una mujer a las vacantes de puestos en los que estén subrepresentadas.	Nº de veces que se aplica la medida de acción positiva - nº de mujeres incorporadas a puestos en los que están subrepresentadas (desglosar todos los puestos)	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
9. Disponer de información estadística sobre la presencia de mujeres y hombres en los diferentes grupos profesionales y puestos por áreas, para su traslado a la Comisión de Seguimiento y Comités de Empresa.	Nº de mujeres y hombres en los diferentes grupos y puestos	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
10. Dentro del porcentaje de contratación obligatoria con discapacidad, contratar de forma equilibrada a personas de ambos sexos, siempre que sea posible dada la situación y las circunstancias del mercado	Nº de mujeres y hombres con discapacidad / nº total de personas con discapacidad contratada	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
11. Se realizará un mapa de la plantilla desgregada por sexos que incluya el tipo de contrato, jornada, categoría y se entregará tanto a la Comisión de Igualdad como al personal encargado de la selección para nuevas incorporaciones.	Mapa de la plantilla	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo

## c. Promoción:

PROMOCIÓN					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Garantizar la igualdad en las promociones internas					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
1. Ofrecer mayor difusión del programa de promociones internas "CRECE EN EXTEL" en todas las plataformas.	Promociones publicadas	Al menos 90% de promociones publicadas	RRHH/Servicio	A la firma del Plan de Igualdad	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
2. Especificar en las promociones internas, siempre que sea posible, el horario habitual del puesto y/o implicaciones de la disponibilidad horaria (viajes ocasionales, viajes	Promociones publicadas	Al menos 90% de promociones publicadas	RRHH/Servicio	A la firma del Plan de Igualdad	Técnico de Selección
3. Informar con transparencia y puntualidad a la plantilla de las vacantes para la promoción, haciéndolas públicas y accesibles e incluyendo en la publicación los requisitos y criterios de conocimientos y competencias, para el desempeño del puesto vacante, por los medios de comunicación habituales de la empresa y lo que se creen en el futuro	Promociones publicadas	Al menos 90% de promociones publicadas	RRHH/Servicio	A la firma del Plan de Igualdad	Técnico de Selección
4. Introducir en las vacantes una referencia al compromiso con la igualdad de género.	Promociones publicadas	Al menos 90% de promociones publicadas	RRHH/Servicio	A la firma del Plan de Igualdad	Técnico de Selección
5. Realizar un seguimiento por parte de RRHH de la publicación de las vacantes en todos los centros	Informe del seguimiento	Al menos 90% de promociones publicadas	RRHH	Anual	Técnico de Selección
6. Informar a la persona candidata sobre los motivos del rechazo para promocionar	Nº de personas informadas / nº de personas candidatas no promocionadas	Todas las personas. El indicador es 1	RRHH	Anual	Técnico de Selección
7. Asegurar que el procedimiento de promoción garantice las mismas oportunidades a toda la plantilla	Nº de mujeres y hombres promocionados	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
8. Realización de un seguimiento anual por áreas, grupos y categorías profesionales de las promociones disgregadas por sexo, indicando el número de promociones ofertadas, su tipo de jornadas, y puesto, el número de hombres y mujeres que se presentan, el número de hombres y mujeres seleccionados, de que puesto viene y a cual promocionan.	Datos a 31 de Diciembre	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
9. Analizar las posibles barreras que puedan encontrar las mujeres a la hora de promocionar dentro de la empresa	Informe de conclusiones	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
10. Adoptar la medida de acción positiva para que, en condiciones equivalentes de idoneidad y competencia, acceda una mujer a las promociones de puestos en los que estén subrepresentadas.	Nº de veces que se aplica la medida de acción positiva - nº de mujeres incorporadas a puestos en los que están subrepresentadas (desglosar todos los puestos)	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo
11. Procurar la cobertura de las vacantes para todos los puestos, incluidos los de responsabilidad, con promoción interna, de tal forma que se acuda a la selección externa cuando no haya candidaturas internas que cumplan los requisitos	Nº de vacantes cubiertas internamente / nº total de vacantes de dichos puestos / nº dem mujeres y/o hombres que han cubierto dichas vacantes	Datos a 31 de Diciembre	RRHH	Anual	Administrativo

## d. Formación:

FORMACIÓN					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Sensibilizar y formar en igualdad de oportunidades a la plantilla en general y, especialmente al personal relacionado con la organización de la empresa; RRHH, directivos y mandos intermedios, para garantizar la objetividad e igualdad entre mujeres u hombres en la selección, clasificación, promoción, acceso a la formación, etc.					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
1. Definir instrumentos para conocer las necesidades de la formación de la plantilla.	Evaluación de desempeño	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	Auditor/a
2. Realizar una formación específica en materia de género e igualdad dirigida a todo el personal de RRHH, directivos y mandos intermedios.	Nº de personas formadas	Personal del área formado	RRHH/Servicio	Anual	Formador/a
3. La formación en materia de igualdad con el objetivo de difundir las políticas de igualdad de la empresa a través de la Escuela de Contact Center, que será en horario laboral.	Nº de formaciones realizadas / Total de la plantilla	Nº de formaciones realizadas	RRHH/Servicio	A lo largo de la vigencia	Formador/a
4. Informar a la Comisión de Seguimiento y Comités de empresa sobre el plan de formación, su grado de ejecución, la participación de mujeres y hombres, acción formativa, número de horas, si se realizan dentro o fuera de la jornada, y realizar un seguimiento de la participación y acreditar la igualdad	Informe	Plan de Formación Anual	RRHH	Anual	RRHH
5. Incorporar un sistema de detección de necesidades de formación de toda la plantilla	Evaluación de desempeño	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
6. Realizar las formaciones de negocio / producto, y puesto de trabajo dentro de la jornada laboral	Nº de formaciones realizadas en horario laboral	Nº de formaciones realizadas	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
7. Facilitar el acceso a la plantilla a acciones formativas diferentes a las de su puesto para favorecer su desarrollo profesional fuera del horario laboral	Nº de mujeres y hombres inscritos en Escuela de Contact Center / Total plantilla	Escuela de Contact Center	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
8. Implementar una base de datos que sirva de indicador para motorizar la participación de mujeres y hombres en acciones formativas y facilite los datos totales y porcentajes horizontales y verticales de: sexo, edad, antigüedad, categoría, servicio, fecha de la acción formativa, nº de horas de la acción formativa, tipo de formación, formación interna o externa, dentro o fuera del horario laboral.	Nº de trabajadores y trabajadoras formados, sexo, edad, antigüedad, categoría, servicio, fecha de la acción formativa, nº de horas de la acción formativa, tipo de formación, formación interna o externa, dentro o fuera del horario laboral.	BBDD implementada	RRHH/Servicio	A la firma del Plan de Igualdad	Administrativo/a
9. Las formaciones específicas en materia de igualdad de género se impartirán de forma diferenciada a RRHH, directivos y mandos intermedios, como a toda la plantilla	Nº de personas formadas	Personal del área formado	RRHH/Servicio	Anual	Formador/a
10. Garantizar que los trabajadores/as que se incorporan a la Empresa a la finalización de la suspensión de contrato por maternidad, excedencias y bajas de larga duración, así como a las víctimas de violencia de género, tienen acceso, en caso que fuera necesario, a acciones formativas de reciclaje profesional	Nº de personas reincorporadas de las suspensiones de contrato por maternidad, excedencias, bajas de larga duración que participan en las acciones formativas / Nº de personas en suspensión de contrato por maternidad o violencia de género, excedencias o bajas de larga duración que se reincorporan	Nº de personas reincorporadas y formadas	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
11. Formar a las personas que integran la Comisión de Seguimiento del Plan en materia de políticas de igualdad, acoso sexual y por razón de sexo.	Nº de personas formadas / Nº de personas que componen la Comisión.	Personal formado	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
12. Incluir módulos de igualdad en la formación de bienvenida y reciclaje de la existente, incluidos mandos intermedios.	Nº de personas formadas	Formación en igualdad	RRHH/Servicio	Anual	RRHH

## e. Conciliación y corresponsabilidad:

CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Garantizar el conocimiento por parte de la plantilla de los derechos en relación a la conciliación de la vida familiar y laboral.					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
1. 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.	Nº de varones informados sobre las medidas en materia de conciliación / Nº de varones totales	Todos los varones. Indicador es 1	RRHH/Servicio	A lo largo de la vigencia del plan	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
2. Informar que las parejas de hecho debidamente inscritas en el correspondiente registro oficial con certificación acreditativa de la misma, tienen derecho a las licencias	Campaña de comunicación de la equiparación de los permisos de matrimonio	Campaña realizada	RRHH/Servicio	A lo largo de la vigencia del plan	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
3. Garantizar, por medio de la formación específica a los mandos intermedios, que el disfrute de los permisos relacionados con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral no suponga algún tipo de discriminación o perjuicio en los términos de promoción y ascensos, retribución, acceso a la formación, así como una disminución en el resto de condiciones laborales.	Nº de personas que disfrutan de permisos de conciliación que acceden a la formación. Nº total de personas formadas. Nº de personas que disfrutan de permisos de conciliación que promocionan. Nº total de personas promocionadas.	Datos a 31 de Diciembre	RRHH/Servicio	Anual	Administrativo/a
4. Realizar un seguimiento de los derechos de conciliación/permisos, suspensiones de contrato, excedencias ejercidos según el sexo, categoría profesional (incluidas las de alta dirección y mandos), departamento, tipo de jornada y tipo de contrato para su traslado a la Comisión de Seguimiento y los Comités de Empresa.	Número de permisos, suspensiones y excedencias solicitadas y realizadas por mujeres y hombres.	Datos a 31 de Diciembre	RRHH/Servicio	Anual	Administrativo
5. Difundir los pluses o los beneficios sociales y económicos de la empresa.	Campaña de comunicación	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
6. Realizar campañas informativas y de sensibilización específicas dirigidas a los trabajadores y las trabajadoras sobre las medidas de conciliación, permisos y licencias existentes en la empresa, así como de corresponsabilidad	Campaña de comunicación	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
7. Intentar establecer acuerdos con guarderías cercanas a las plataformas principales para obtener precios especiales, así como centros de día de mayores.	Campaña de comunicación	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
8. Dar preferencia y facilitar de forma ágil la movilidad geográfica voluntaria y solicitud de cambio de centro, cuando el motivo de la solicitud sea por cuidados de personas dependientes (menores y familiares), siempre y cuando sea posible por parte de la empresa. Será RRHH quien gestione las peticiones.	Nº de veces que se ha solicitado / Nº de veces que se ha concedido el cambio.	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
9. Realizar una campaña informativa y de sensibilización específicamente dirigidas a los trabajadores sobre las medidas de conciliación existentes en la empresa para que puedan disfrutar las mujeres, y la importancia de la corresponsabilidad en la sociedad. Realizar una específica con el cambio de normativa del permiso de paternidad ampliado a 4 semanas desde el 1 de enero 2017.	Campañas de información y sensibilización.	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)

MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
10. Dar difusión en los medios internos de la empresa de los hombres en puestos de responsabilidad que se acojan a medidas de conciliación, como ejemplo de que los hombres también pueden si quieren y se les facilita desde la empresa.	Campañas de información y sensibilización.	Campaña realizada	RRHH/Servicio	A lo largo de la vigencia del plan	RRHH
11. Facilitar la tramitación a través de la Mutua de la solicitud de la prestación económica que amplía el cobro hasta el 100% de la jornada, así como las cotizaciones a la Seguridad Social de la jornada completa en aplicación del art. 37.6 del ET, que da derecho a los progenitores, adoptantes o acogedores de carácter pre-adoptivo o permanente a una reducción de jornada por cuidado de un hijo/a menor de 18 años, enfermo grave o afectado por alguna enfermedad grave, cuyo listado y criterios están recogidos en el RD 1148/2011. La reducción se podrá acumular en jornadas completas según las necesidades de la persona causante, siempre que las necesidades del servicio lo permitan.	Nº de solicitudes	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
12. Las horas de las reuniones propuestas por la empresa se realizarán dentro de la jornada y horario de los trabajadores y trabajadoras	Comunicación a los directivos y mandos intermedios	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
13. Permiso recuperable de acompañamiento de menores de 18 años cuando se den circunstancias excepcionales que lo exijan, concretamente en acompañamiento en ambulancias o juzgados cuando tenga la obligación el menor (acreditado)	Nº de solicitudes	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
14. 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 (acreditado)	Nº de solicitudes	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
15. Que 5 horas de las 35 horas médicas que establece el convenio puedan ser para acompañamiento de menor o mayor de 65 años o en situación de dependencia (acreditando la tutela o la situación de dependencia en los casos que corresponda, y acreditando en todos el acompañamiento), el primer año de vigencia del Plan. Estas 5 horas se ampliarán a 10 horas, dentro de las 35 horas médicas que establece el convenio, el segundo año de vigencia del Plan.	Nº de solicitudes	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH

## f. Violencia de Género:

VIOLENCIA DE GÉNERO					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Divulgar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de la violencia de género contribuyendo, así en mayor medida a su protección					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
1. 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.	Difusión por los canales de comunicación interna de la empresa - METEOSAT	Plantilla informada	RRHH	A la firma del Plan de Igualdad	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
2. Realizar una campaña específica el día internacional de la violencia de género, 25 de noviembre.	Campaña realizada	Campaña realizada	RRHH	Anual	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
3. 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 (mediante sentencia o auto del juzgado)	Nº de mujeres víctimas que han solicitado alguna de las medidas / nº de medidas concedidas = tiende a 1	Medida adoptada	RRHH	A la firma del Plan de Igualdad	Responsable de RRHH / Responsable de Operaciones
4. Informar a la plantilla, a través de los medios de comunicación interna de que dispone la empresa, de los derechos reconocidos legalmente a las mujeres víctimas de violencia de género, incluidas en el Plan de Igualdad - Anexo I.	Difusión por los canales de comunicación interna de la empresa-METEOSAT	Plantilla informada	RRHH	A la firma del Plan de Igualdad	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios..)
5. Facilitar el traslado de las mujeres víctimas de violencia de género a otras plataformas (previa acreditación de tal situación).	Nº de solicitudes de traslado / Nº de traslados	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
6. Establecer colaboraciones con asociaciones, ayuntamientos, etc., para la contratación de mujeres víctimas de violencia de género, siempre que se cumplan los parámetros de contratación	Colaboraciones establecidas	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
7. Informar a la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, del número de casos tratados de mujeres víctimas de violencia de género así como de las medidas aplicadas.	Acta de la Comisión en la que se reflejará además que la información es absolutamente confidencial	Informe	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
8. Suspensión de la relación laboral - en el caso del personal de la empresa EXTEL, se podrá prorrogar la suspensión del contrato hasta los 24 meses, en el caso en el que Juez así lo considere.	Nº de personas que se acogen a esta medida	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
9. Extinción del contrato de trabajo - La persona que tenga que extinguir por los motivos antes descritos su contrato de trabajo con la empresa, tendrá derecho a la reincorporación inmediata y/o preferente si no han transcurrido más de 24 meses desde que se produjo dicha situación de extinción del contrato, en caso de solicitud.	Nº de personas que se acogen a esta medida	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH
10. Ayuda económica de 500€ en el traslado de las mujeres víctimas de violencia de género a otras plataformas (previa acreditación de tal situación).	Nº de personas que se acogen a esta medida	Medida adoptada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH

## g. Comunicación y sensibilización:

COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN					
OBJETIVO ESPECÍFICO:					
Facilitar que la comunicación interna y externa promueva una imagen igualitaria de mujeres y hombres y garantizar que los medios de comunicación internos sean accesibles a toda la plantilla					
MEDIDAS	INDICADORES	RESULTADOS	PERSONA RESPONSABLE	CALENDARIO	MEDIOS NECESARIOS
1. Informar a la plantilla sobre el Plan de Igualdad	Campaña de difusión realizada sobre el Plan de Igualdad	Campaña de difusión realizada	RRHH	Semestral	Canales de Comunicación Interna (Meteosat, Tablón de Anuncios.....)
2. Revisar y corregir en su caso el lenguaje y las imágenes que se utilizan en las comunicaciones internas, para que sea neutro.	Plataformas de comunicación revisadas	Lenguaje e imágenes corregidas	Comunicación Interna, Marketing y RRHH	A lo largo de la vigencia	Técnico de Marketing
3. Revisar y corregir en su caso el lenguaje y las imágenes que se utilizan en las comunicaciones externas, para que sea neutro.	Páginas web revisadas	Lenguaje e imágenes corregidas	Comunicación Interna, Marketing y RRHH	A lo largo de la vigencia	Técnico de Marketing
4. Formar al personal encargado de los medios de comunicación de la empresa (página web, relaciones con prensa, etc.) en materia de igualdad y utilización no sexista del lenguaje.	Nº de personas por sexo formadas / Nº de personas implicadas = tiende a 1	Personal de comunicación y marketing formado	Dpto. de Formación	A lo largo de la vigencia	Formador
5. Creación de un manual de lenguaje no sexista.	Manual realizado	Manual realizado	Dpto. de Formación	A lo largo de la vigencia	Formador
6. Formar y sensibilizar al personal encargado de comunicación de la empresa en materia de igualdad y utilización no sexista del lenguaje	Nº de personas formadas	Personal de comunicación y marketing formado	Dpto. de Formación	A lo largo de la vigencia	Formador
7. Establecer y difundir un canal de comunicación (correo electrónico) para que la plantilla pueda expresar sus opiniones, dudas y sugerencias acerca del Plan de Igualdad de la compañía	Buzón de sugerencias	Email creado	RRHH/Servicio	A lo largo de la vigencia	RRHH
8. Informar a empresas colaboradoras y proveedoras del compromiso de EXTEL con la igualdad de oportunidades, instándoles a que compartan dichos principios, en especial a las Empresas de Trabajo Temporal, que deberán incluir estas medidas en sus procesos de selección.	Campaña de difusión	Campaña realizada	Departamento Comercial / RRHH / Servicio / Operaciones	A lo largo de la vigencia	RRHH
9. Difundir la existencia, dentro de la empresa de la persona/as responsable/s de igualdad y sus funciones, facilitando un contacto (dirección de correo electrónico, teléfono...) a disposición del personal de la empresa para aquellas dudas, sugerencias o quejas relacionadas con la igualdad de oportunidades y con el plan de igualdad. De dicha información se dará traslado semestralmente a la Comisión de Seguimiento, con la que pondrán en común las posibles soluciones.	Persona designada y difusión de su contacto	Campaña realizada	RRHH/Servicio	Anual	RRHH

H. Evaluación, seguimiento y comunicación del Plan de Igualdad.

A. Evaluación y seguimiento.

La evaluación tiene por objeto evaluar el cumplimiento de las medidas adoptadas en el Plan de Igualdad y valorar la adecuación de las medidas descritas y verificar su coherencia con los objetivos propuestos inicialmente. Para ello, se realiza una evaluación anual y reuniones semestrales con la finalidad de hacer un seguimiento del Plan. Se fijará un calendario de cada una de las medidas, teniendo en cuenta los indicadores de cara a evaluar en qué grado se consigue el objetivo establecido. EXTEL evaluará que se hayan cumplido los resultados previstos, el grado de satisfacción de las destinatarias y destinatarios de las medidas y si ha sido correcto el desarrollo de las mismas.

Esta labor se realizará por parte de la Comisión de Igualdad convertida ahora en Comisión de Evaluación y de Seguimiento del Plan.

Comisión de Igualdad de Oportunidades

Con el fin de realizar la evaluación y el seguimiento del PIO, se constituirá una comisión paritaria y permanente de igualdad entre los firmantes del mismo, que se encargará de revisar el grado de cumplimiento del II Plan de Igualdad.

La Comisión será la encargada de velar por el cumplimiento del Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de EXTEL para lo que, de manera semestral con carácter ordinario, y con el fin de corregir posibles desajustes en su ejecución o en el logro de sus objetivos, realizará una evaluación de seguimiento.

Funciones de la Comisión de Igualdad.

- Promover el principio de igualdad y no discriminación, y motivar y apoyar la implementación de las medidas pactadas en el plan de igualdad.
- Difundir el plan de igualdad.
- Hacer un seguimiento de la aplicación del plan de igualdad, así como de los indicadores relaciones con las medidas incluidas en el mismo.
- Realizar sesiones de trabajo para proponer posibles ajustes, correcciones o aclaraciones al plan, que en tal caso se considerará que forman parte del mismo.
- Establecer otros indicadores de seguimiento relacionados con las medidas previstas, que permitan valorar de una manera rigurosa la adecuación del plan a la realidad de la empresa y a los objetivos a cumplir.
- Elaborar de forma anual un informe de conclusiones en el que se refleje la evolución de los indicadores y objetivos alcanzados por cada medida, proponiendo las recomendaciones que consideren oportunas.
- Elaborar anualmente el informe de diagnóstico para la mejora continua del plan.
- Seguimiento tanto de la aplicación de las medidas legales que se establezcan para fomentar la igualdad, como del cumplimiento y desarrollo de este Plan de Igualdad, identificando ámbitos prioritarios de actuación.
- Colaborar con la dirección de la empresa en el establecimiento y puesta en marcha de todas las medidas aquí descritas.,
- Promover el establecimiento de medidas que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones formativas.
- Facilitar el conocimiento de los efectos que el Plan de Igualdad ha tenido en el entorno de la empresa, de la pertinencia de las actuaciones del Plan a las necesidades de la plantilla, y, por último, de la eficiencia del Plan.
- Cuantas otras se determinen en el transcurso de la aplicación del presente documento, las normas de referencia y/o sean de aplicación a la empresa.

De las reuniones celebradas se levantará acta de los asuntos tratados y de los acuerdos adoptados en su caso.

## B. Plan de Comunicación.

El objetivo del Plan de Comunicación es informar a la totalidad del personal que presta sus servicios en la empresa, de las medidas recogidas en el Plan de Igualdad. Por ello EXTEL, consciente de la importancia de divulgar el contenido del Plan de Igualdad y de sus medidas, dará a conocer su contenido en los medios y soportes que más utiliza.

### I. Derechos de las víctimas de violencia de género.

Ver anexo II.

## ANEXO II

### Derechos de las víctimas de violencia de género

La Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género introduce por primera vez la perspectiva de género como análisis del problema social e incorpora el factor cultural como causa del fenómeno, dejando patente que la violencia de género que contempla y que pretende combatir es una manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad, discriminación y las relaciones de poder, entre personas (hechos que alimentan la raíz misma de la violencia de género), ejercida sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

Esta ley, plantea en su artículo 3, la introducción en el escenario social de nuevas escalas de valores basadas en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y de la igualdad entre personas, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, todo ello desde la perspectiva de las relaciones de género.

Se plantea el concepto de violencia de género como aquella manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de personas. Comprende cualquier acto de violencia basada en género que tenga como consecuencia, o que tenga posibilidades de tener como consecuencia, perjuicio o sufrimiento de la salud física, sexual o psicológica de la persona, incluyendo amenazas de dichos actos, coerción o privaciones arbitrarias de su libertad, tanto si se producen en la vida pública como privada.

La Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género te garantiza una serie de derechos que contribuyen a proteger y a que se hagan efectivos tus derechos constitucionales (a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, a la igualdad y a la no discriminación por razón de género).

A través de la mencionada ley se ponen a tu disposición una serie de recursos destinados a protegerte y a defenderte. Con esto, se pretende que dispongas del mayor número de medios que necesites para afrontar las dificultades que encuentres.

Para facilitarte la información de estos medios hemos decidido agruparlos en los siguientes apartados:

1. Derecho a la información y a la asistencia social y jurídica.
2. Derechos laborales de las trabajadoras por cuenta ajena.
3. Otros derechos.

1. Derecho a la información y a la asistencia social y jurídica.

Todas las personas víctimas de violencia de género deben tener acceso a la información sobre los medios que la comunidad pone a su alcance para atenderla en cualquier situación: atención, emergencia, apoyo y recuperación. Es muy importante que conozcas los medios o recursos de los que dispones para recibir la ayuda que necesitas para salir de tu situación.

Conocer qué debes hacer y qué derechos tienes es fundamental. Esta información debe ser dada por especialistas y tiene que tener el soporte apropiado para que se entienda por cualquier persona: mujeres con discapacidad, inmigrantes, pertenecientes a una minoría, en riesgo de exclusión social y/o mujeres con dificultades especiales. En definitiva: la información que se te proporcione tiene que ser comprensible para ti con el fin de que puedas utilizarla. Si no entiendes algo de lo que se te dice, vuelve a preguntarlo. Insiste hasta que lo tengas claro. Ese es tu derecho.

Una vez que sepas qué puedes hacer y qué derechos tienes como persona víctima de maltrato y los menores que estén bajo tu custodia, estarás preparada/o para tomar la decisión más difícil e importante de todas: denunciar a tu agresor/a. Esta denuncia es necesaria para que tú puedas acogerte a todos los derechos de los que vamos a hablar y para que la Administración intente proteger tu integridad física y psíquica. Es un paso importante y tienes derecho a estar bien informada/o antes de darlo.

Si ya estás decidida a presentar la denuncia debes saber que, si no tienes recursos económicos suficientes, tienes derecho a la asistencia y representación gratuita en todos los procesos y procedimientos causados por la violencia de género. Se te designará un abogado de oficio, con formación específica en violencia de género, que te acompañara en todo el proceso judicial.

¿Qué debes saber?

La Administración es la encargada de que tú, como persona víctima de violencia de género, ejercites tu derecho a ser informada/o de:

- Las medidas relativas a tu protección y seguridad.
- Los derechos económicos y ayudas que te corresponden.
- El lugar al que debes acudir para obtener los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.

Quizás sería conveniente que pensases previamente qué es lo que necesitas saber y así realizar las preguntas necesarias para conseguirlo. Preguntas que pueden ser parecidas a las siguientes:

- Estoy siendo víctima de maltrato y no sé qué hacer ¿dónde puedo ir para que me orienten sobre cómo acabar con esta situación?
- Estoy cansada/o de aguantar el maltrato de mi pareja y quiero irme de casa. ¿puede denunciarme por abandono de hogar si me marchó?
- ¿A qué ayudas económicas tengo derecho por ser víctima de violencia de género?
- Soy persona sin recursos / una persona con recursos limitados, no puedo pagar un abogado o abogada, si decido denunciar a mi maltratador/a ¿cómo voy a encontrar asistencia jurídica?
- ¿Qué es una orden de protección?
- ¿Qué ha pasado con mi denuncia?
- Mi agresor/a incumple la orden de alejamiento, ¿qué puedo hacer?

¿Quién debe decírtelo?

Si todavía no has formulado una denuncia tienes varias posibilidades para obtener información: llamar al 016 sería un buen comienzo. En este teléfono se te orientará inmediatamente de acuerdo con donde vivas y con tu situación personal. También puedes acercarte al centro asesor de la persona o al centro municipal más cercano a tu domicilio. O dirigirte a cualquier asociación de violencia de género que haya en tu ciudad. La discreción está garantizada vayas donde vayas.

Si has decidido formular una denuncia, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía, Mossos d'Esquadra) son los encargados de informarte. Pero no solo ellos, en los Juzgados de Violencia contra la persona están las oficinas de asistencia a las víctimas que también pueden informarte. Llama a la policía.

¿Cuáles son los recursos de mi Comunidad Autónoma?

Casi todas las Comunidades Autónomas tienen editada una guía para que se conozcan los sitios a donde debes acudir si estás en una situación de malos tratos. En el anexo I podrás encontrar toda la información relacionada con podrás ver los recursos de que dispones en tu Comunidad Autónoma. Están a tu disposición. Han sido creados con el único propósito de ayudarte. No dudes en acudir a ellos.

¿Cuáles son los primeros pasos que tengo que dar?

1. Acudir a urgencias o a cualquier centro sanitario.
2. Tomar fotos (si hay violencia física).
3. Denunciar.

La denuncia.

Es de vital importancia que se pida una orden de protección.

La Orden de Protección va a agilizar los trámites en el terreno laboral, ya que a través de ella, podremos pedir todos los derechos que nos reconoce el E.T. en los artículos 20,21 y 22.

2. Derechos de las trabajadoras/es por cuenta ajena que sean víctimas de violencia de género:

Para poder acceder a los derechos laborales que la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (LOMPIVG) otorga a las mujeres víctimas de este tipo de violencia es imprescindible que presentes la Sentencia por la que se condenó a tu pareja por agresión, la orden de protección dictada por el/la Juez/a tu favor o excepcionalmente, el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que eres víctima de violencia de género mientras hasta que se dicte la orden de protección.

Así mismo se aceptará la denuncia efectuada sobre la situación de violencia de género, o bien cualquier certificación profesional médico o de asistencia social que intervengan en su procedimiento; el informe acreditativo de los Servicios Sociales o de Salud; o cualquier otro documento legal que pudiera tener valor probatorio de futuro.

Otra cosa que debes tener en cuenta es que los Convenios Colectivos y Acuerdos de empresa pueden contemplar mejoras a estos derechos. En nuestro Convenio Colectivo de Contact Center el artículo 62 que se denomina «Medidas de protección de la mujer víctima de violencia género», establece lo siguiente:

«La trabajadora víctima de violencia de género que se vea obligada a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venía prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo o nivel equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo.

En tales supuestos, la empresa estará obligada a comunicar a la trabajadora las vacantes existentes en dicho momento o las que pudieran producir en el futuro.

El traslado o el cambio de centro de trabajo tendrán una duración inicial de seis meses, durante los cuales la empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaba la trabajadora.

Terminado este período, la trabajadora podrá optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior a la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

No se computarán, a los efectos del artículo 52, d), del Estatuto de los Trabajadores, cómo faltas de asistencia las provocadas por violencia física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda.»

Derecho a la reducción de la jornada laboral.

Tienes derecho a una reducción de tu jornada laboral pero debes saber que también se reducirá tu salario en la misma proporción. Para que tus futuras prestaciones (por jubilación, incapacidad permanente y muerte y supervivencia, derivadas de enfermedad común o accidente no laboral) no se vean afectadas se puede suscribir un convenio especial con la Seguridad Social para mantener las mismas bases de cotización.

Derecho a la reordenación del tiempo de trabajo.

Como trabajador/a por cuenta ajena tienes derecho a organizar el horario de trabajo conforme a tus necesidades a través de la adaptación del horario, la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.

Derecho preferente al cambio de centro.

Si, por motivos de seguridad, te ves obligada/o a abandonar tu localidad y tu puesto de trabajo, la empresa tiene que comunicarte las vacantes que tenga, de tu misma categoría profesional, en sus otros centros. Tienes derecho preferente para ocupar una de estas vacantes. Además, la empresa está obligada a reservarte tu puesto anterior durante seis meses. Si, cuando pasen los seis meses, decides volver puedes hacerlo y si quieres quedarte en tu nuevo puesto también puedes hacerlo pero perderás ya la posibilidad de volver al antiguo.

Si no hay cambio de residencia pero necesitas cambiar de centro dentro de tu misma localidad, también tienes derecho preferente. La empresa debe decirte las vacantes que tiene, de tu misma categoría, en los centros de tu ciudad. También con reserva del puesto anterior durante un año.

Derecho a la suspensión de la relación laboral.

Cuando, para tu protección y seguridad, tengas que abandonar temporalmente tu puesto de trabajo, la empresa debe reservártelo durante un año (que el/la Juez/a podrá prorrogar por períodos de tres meses y hasta un máximo de dieciocho). Este tiempo de suspensión se considera de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social (por jubilación, incapacidad permanente, muerte o supervivencia, maternidad, desempleo) y se considerará que te encuentras en una situación similar a la de alta para que puedas acceder a las prestaciones antes mencionadas, en el caso de trabajadoras de la empresa EXTEL, se podrá prorrogar la suspensión del contrato hasta los 24 meses, en el caso en el que Juez así lo considere.

En cuanto a tu protección por desempleo: tu situación legal será considerada como desempleo involuntario por los que, si cumples los requisitos generales, tienes derecho a cobrar una prestación contributiva o el subsidio por desempleo.

Derecho a la extinción del contrato de trabajo.

Si tienes que abandonar, de una forma definitiva, tu puesto de trabajo para garantizar tu protección y seguridad, se te considerará en situación legal de desempleo involuntario, por lo que, si cumples los requisitos generales, tienes derecho a cobrar prestación contributiva por desempleo o subsidio por insuficiencia de cotización. La persona que tenga que extinguir por los motivos antes descritos su contrato de trabajo con la empresa, tendrá derecho a la reincorporación inmediata y/o preferente si no han transcurrido más de 24 meses desde que se produjo dicha situación de extinción del contrato, en caso de solicitud.

Faltas de asistencia.

Si tienes que faltar al trabajo como consecuencia de tu situación física o psicológica, o por la de tus hijos/as, por ser víctimas de violencia de género, estas faltas no serán consideradas como faltas de asistencia al trabajo, siempre que estas faltas estén acreditadas por los servicios sociales de atención o los servicios de salud.

Despido nulo.

El despido o extinción del contrato de trabajo por el empresario será nulo si se produce con ocasión del ejercicio por parte de la trabajadora víctima de violencia de género de los derechos de reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de la relación laboral.

Derecho a la ampliación de jornada laboral.

En el caso de que la víctima de violencia de género sea una trabajadora a tiempo parcial, tendrá derecho a aumentar sus horas de contrato si así lo solicita, con carácter preferente en el momento en el que surja dicha posibilidad.

3. Otros derechos de la persona víctima de la violencia de género.

Además de tus derechos como víctima de violencia de género, también tienes otra serie de derechos como víctima de un delito.

Derecho a formular denuncia.

La denuncia puede ponerse en cualquier Comisaría de Policía, en el Cuartel de la Guardia Civil, en el Juzgado o ante un Fiscal. Así se inicia un procedimiento ante el Juzgado de Violencia de género para investigar el caso y sancionar al culpable, si lo hay.

Derecho a solicitar una orden de protección.

Es una resolución judicial en la que se te reconoce como víctima de violencia de género. Tan solo tienes que rellenar un impreso y presentarlo en la Comisaría de Policía, Cuartel de la Guardia Civil, Juzgado, Fiscalía, Oficinas de Atención a la Víctima, centros sociales y asistenciales y Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados. Es aconsejable que lo hagas cuando presentas tu denuncia. Y si no has presentado denuncia, la propia orden de protección puede ser considerada como una denuncia. En el plazo máximo de 72 horas el Juzgado debe dictar la orden de protección tras la comparecencia de la víctima y el agresor. Pero no tendrás que ver a tu agresor, la comparecencia se realizará por separado.

Entre las medidas de protección que la autoridad judicial puede tomar están aquellas que tiene un carácter penal:

- El desalojo del agresor del domicilio familiar.
- La prohibición de que el agresor resida en determinada población.
- La prohibición de que el agresor se acerque a una distancia de la víctima y/o a sus familiares.
- La prohibición de que se comunique con cualquiera de los anteriores.
- La prohibición al agresor de acercarse a determinados lugares como puede ser tu centro de trabajo o los colegios de tus hijos/as.
- No decir ningún dato relativo al domicilio de la víctima.
- Proteger a la víctima en las oficinas judiciales.
- Quitarle las armas al agresor y prohibirle que las tenga.

Otras medidas de protección que la autoridad judicial puede tomar son las que tienen un carácter civil. Estas medidas son tanto para matrimonios como para parejas de hecho y duran 30 días por lo que es necesario que se inicien rápidamente los trámites de divorcio, separación o nulidad o cualquier otro procedimiento legal que sea necesario para terminar con la situación.

En todo caso el juez civil puede prorrogarlos. Entre ellos están las medidas que te dan:

- El uso y disfrute de la vivienda, el mobiliario y el ajuar familiar.
- La guarda y custodia de los hijos/as menores.
- Suspensión del ejercicio de la patria potestad al padre / madre.

– La suspensión del régimen de comunicaciones, visitas y estancias del padre / madre con los hijos/as que podrán hacerse en lugares neutros como pueden ser los puntos de encuentro.

– Fijación de una cantidad de dinero o prestación por alimentos que el padre / madre debe pasar a sus hijos/as.

– En general cualquier medida que aparte a los hijos/as de un peligro o de un perjuicio.

Derecho a ser parte en el procedimiento penal: el ofrecimiento de acciones.

Cuando presentes tu denuncia se te informará de que puedes mostrarte parte en el procedimiento penal que se inicia en ese momento. Esto significa que, a través de un abogado/a y de un procurador/a, puedes ejercer como acusación particular y con ello:

– Puedes proponer diligencias de prueba e intervenir en la práctica de las mismas.

– Conocer todas las resoluciones que se dicten durante la tramitación del proceso.

– Presentar los recursos que procedan si no se está de acuerdo con las resoluciones que se tomen.

– Podrás solicitar la condena del agresor/a.

– Pedir una indemnización por las lesiones o daños sufridos.

Derecho a la restitución de la cosa, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado.

Si la sentencia es condenatoria se pueden fijar las responsabilidades civiles que el agresor/a debe abonar a la víctima por los daños físicos, psicológicos o morales causados por el delito.

Derecho a recibir información sobre las actuaciones judiciales.

Aunque no desees ser parte activa en el proceso tienes derecho a ser informada de tu papel en el mismo y del alcance, desarrollo y la marcha del procedimiento.

– Tienes derecho a que se te informe sobre el estado de las actuaciones judiciales, a examinar las mismas, así como a que se le expidan copias y testimonios.

– Se te debe comunicar cualquier resolución que pueda afectar a tu seguridad, así la Orden de protección, la adopción o modificación de otras medidas cautelares, los autos que acuerdan la prisión o libertad provisional del imputado y la situación penitenciaria del agresor.

– Tiene que ser informada del lugar y fecha de celebración del juicio oral.

– Debe notificársele la Sentencia, tanto de instancia, como en su caso, la que resuelva el Recurso de apelación.

Derecho a la protección de la dignidad e intimidad de la víctima en el marco de los procedimientos relacionados con la violencia de género.

Tu dignidad e intimidad serán respetadas en todo momento. Tus datos personales, los de tus descendientes y los de las personas que estén bajo su guarda o custodia tendrán carácter reservado. Para que tu seguridad no se vea afectada no se permitirá que el agresor conozca el nuevo domicilio, centro de trabajo o colegios de los hijos/as. Para esto se puede dar, a la hora de solicitar la Orden de Protección, el domicilio o el teléfono de una tercera persona para poder ponerse en contacto contigo. También puedes pedir, tú o el Fiscal de tu caso, que las actuaciones judiciales no sean públicas y que vistas se celebren a puerta cerrada.

Derecho a acceder a las ayudas económicas previstas para las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Si has sufrido lesiones que te incapacitan para trabajar por un tiempo superior a 6 meses o que determinen que se te declare incapacitada permanente, parcial o totalmente,

(o si has sido víctima de un delito contra la libertad sexual y has recibido tratamiento psicológico), puedes acceder a las ayudas económicas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y Contra la Libertad Sexual.

Derecho de los extranjeros víctimas de violencia de género.

Si eres extranjera /o y eres víctimas de violencia de género, aunque estés en España de forma irregular, tienes derecho a obtener autorización de residencia temporal por razones humanitarias siempre que acredites tu condición de víctima. En el caso de que tengan un permiso por «reagrupación familiar» vinculado al permiso de residencia del agresor, pueden solicitar un permiso de residencia independiente.

Inscripción como demandantes de empleo de los extranjeras/os.

Si eres extranjera/o, te encuentras de manera legal en España y tienes acreditada tu condición de víctima de violencia de género aunque no tengas autorización de trabajo, puedes inscribirte en la Oficina de Empleo del Servicio como demandante de empleo y así tener acceso a las acciones de formación y de intermediación laboral, así como a la Renta Activa de Inserción.

Concesión de la condición de refugiada/o.

Si estás huyendo de tu país de origen debido a un temor fundado a sufrir persecución por motivos de género puedes obtener la condición de refugiada/o.

Derecho a la escolarización inmediata de los hijos en caso de cambio de residencia por causa de violencia de género.

Si tienes que cambiar de residencia por motivos de seguridad tus hijos tienen derecho a su escolarización inmediata en su nuevo lugar de residencia.

Tramitación urgente del procedimiento de reconocimiento de anticipos del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.

Si tienes hijos e hijas menores de edad que deberían estar percibiendo, por una sentencia judicial, una pensión de pago de alimentos y no lo están recibiendo y reúnes los requisitos solicitados, puedes recibir un anticipo de la cantidad mensual determinada judicialmente en concepto de pago de alimentos, con el límite de 100 euros mensuales, que se podrá percibir durante un plazo máximo de dieciocho meses. Es, por supuesto, necesario que acredites tu condición de víctima de violencia de género y al tramitarse por un procedimiento de urgencia en un plazo de dos meses tendrás una respuesta.