



## **CONVENIO COLECTIVO TEXTO DEL PLAN DE IGUALDAD DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE, SL**

Resolución de 26 de marzo de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Plan de igualdad de Global Sales Solutions Line, SL.

Visto el texto del Plan de igualdad de la empresa Global Sales Solutions Line, SL. (Código de convenio n.º 90100392112013), que viene a dar cumplimiento a lo establecido en el Convenio colectivo que le es de aplicación, plan de igualdad que fue suscrito con fecha 6 de marzo de 2013, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma, y de otra por las secciones sindicales de UGT, CGT, CC.OO. y CTI-CSIF, 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, 26 de marzo de 2013.-El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

### **PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2013**

1. Introducción.

1.1 Antecedentes históricos y justificación normativa.

El principio de Igualdad y de eliminación de las desigualdades reales entre sexos es un principio fundamental en la Unión Europea desde que el 1 de mayo de 1999 se firmara en 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 a 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 entre hombres



y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro y la Directiva 2006/54/CE relativa al principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre mujeres y hombres en la Unión Europea.

Esta normativa ha sido trasladada a la normativa española el 23 de marzo de 2007, cuando se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante LO 3/2007), cuyo objetivo fundamental es el de hacer efectivo el derecho y de oportunidades entre mujeres y hombres en cualesquiera de los ámbitos de la vida, y singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural.

Respecto al ámbito laboral, el artículo 45.1 LO 3/2007, estipula que:

«... las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán optar medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación laboral entre hombres y mujeres...»

En el apartado 2 del mismo precepto se establece que, en el caso de las empresas de más de 250 trabajadores, tales medidas deberán dirigirse a la Elaboración de un Plan de Igualdad.

En este sentido el denominado «Plan de Igualdad» se define en el artículo 46 LO 3/2007, de la siguiente manera:

«... conjunto de medidas adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación tendentes a alcanzar la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo...»

En nuestro sector los planes están regulados por el convenio colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (BOE viernes 27 de julio de 2012, código convenio número 99012145012002), que en su artículo 87 consagra la obligatoriedad de la elaboración de un Plan de Igualdad.

## 1.2 Plan de Igualdad en GSS Line.

Este Plan de Igualdad surge con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres en GSS LINE.

Se crea la Comisión Estatal Paritaria de Igualdad (CEPI), para evaluar el desarrollo del Plan y proponer la implantación de medidas.

Una vez realizado por parte de la CEPI de GSS Line el diagnóstico de situación previo, se plantean unos objetivos de mejora identificados por áreas para que resulte más operativa su consecución, a tenor de los cuales se ha introducido una serie de medidas o acciones tendentes a garantizar la igualdad de trato entre hombres y mujeres y dar pleno cumplimiento y satisfacción a los referidos





preceptos de la LO 3/2007.

Por lo expuesto, el presente Plan nace con vocación de ser una herramienta efectiva de trabajo por la igualdad entre mujeres y hombres dentro de GSS Line, que habiendo sido negociado y consensuado por los partícipes sociales de GSS Line se configura como una herramienta de trabajo y con vocación de continuidad, que velará por la igualdad de hombres y mujeres y por eliminar toda forma de discriminación directa o indirecta por razón de sexo en el Grupo.

El Plan de Igualdad, contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, por áreas temáticas de actuación teniendo como principios rectores principales los siguientes:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades profesionales a todos los niveles, y evaluando sus posibles efectos.
- Conseguir una representación equilibrada mujer/hombre en el ámbito de la Empresa, potenciando y promoviendo una serie de medidas para la consecución de los objetivos definidos y acordados.
- Sensibilizar a toda la Compañía, creando para ello una cultura corporativa en materia de Igualdad de oportunidades y trato.

## 2. Objetivos.

Partiendo de los principios rectores anteriores y con base en los resultados del proceso de diagnóstico previo, se definen como objetivos del Plan de Igualdad de GSS Line, los siguientes:

- Garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres mediante su integración efectiva en la gestión del personal, desarrollando la plena y activa incorporación, formación y promoción de los colectivos menos representados en cada área en GSS Line.
- Promover una mayor igualdad de sexos en los distintos niveles de la organización, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Fomentar la incorporación de aquel colectivo menos representado a aquellos departamentos, perfiles, categorías o puestos, con respeto al principio de igualdad de trato y no discriminación en iguales condiciones de idoneidad.
- Promover medidas de conciliación de la vida laboral y familiar de todo el personal que favorezcan la corresponsabilidad y compromiso con GSS Line, la retención del talento, el aprovechamiento de la experiencia y premien el esfuerzo



y dedicación en el marco de una eficaz y moderna gestión del tiempo.

- Desarrollar una cultura de información, comunicación y sensibilización de los principios y materias de igualdad e incorporar la variable de igualdad de forma directa y proactiva a los procesos de gestión de personas.
- Sensibilizar a todo el personal, especialmente a los Directivos y empleados con capacidad de mando y decisión, de la importancia del principio de igualdad y de la conciliación de vida laboral y personal.
- Prevenir y corregir cualquier comportamiento o acción que pudiera entrañar indicios de acoso sexual o acoso por razón de sexo.
- Fomentar como valor corporativo el respeto y gestión de la diversidad del personal en GSS Line.
- Velar por el respeto de los principios y políticas en materia de Igualdad, así como de la interpretación, aplicación y seguimiento de este Plan de Igualdad y de cualquier medida de conciliación a través de la Comisión Paritaria de Igualdad.
- Medir el impacto de las medidas que tome la empresa en relación a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

### 3. Áreas de Actuación.

Tras la fase de diagnóstico previa a la elaboración del presente Plan de Igualdad, se han detectado una serie de medidas o acciones que se considera preciso llevar a cabo en materia de igualdad. Para ello, y partiendo de la base de la situación actual en la compañía, dichas medidas o puntos de acción se concretarán, fundamentalmente dentro de las siguientes áreas de actuación:

- 1.º Igualdad en el acceso al empleo y contratación (selección).
  - 2.º Igualdad en la clasificación profesional, promoción y formación.
  - 3.º Igualdad en la retribución (salario).
  - 4.º Ordenación del tiempo, conciliación de la vida laboral y personal/familiar. Corresponsabilidad.
  - 5.º Acoso laboral y discriminatorio.
  - 6.º Comunicación y difusión.
- 3.1 Igualdad en el acceso al empleo y contratación (Selección).

En los procesos de selección se valorarán las candidaturas en los principios de



mérito y capacidad y de adecuación persona-puesto, asegurando en todo momento que los puestos de trabajo en los diferentes ámbitos de responsabilidad son ocupados por las personas más adecuadas en un marco de igualdad de trato con ausencia de discriminación basada en el sexo.

En las ofertas y entrevistas se atenderá únicamente a la cualificación requerida para el puesto en cuestión, sin considerar aspectos de contenido sexista.

- Medida 1.

Ámbito de actuación.

Estructura de la plantilla (desequilibrada por ocupación femenina).

Acción.

«Discriminación positiva» para incrementar el % de acceso al empleo de las personas, mujer/hombre, menos representadas en cada departamento, fomentando su contratación. En igualdad de condiciones y méritos por parte de los candidatos evaluados, se optará por contratar al colectivo menos representado.

Objetivo a conseguir.

Incrementar un la incorporación del colectivo menos representado en cada departamento o área con la finalidad de ir sucesivamente equilibrando la plantilla.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan. Se revisará cada 6 meses.

Destinatarios.

Futuros candidatos o candidatas.

Recursos materiales.

Los propios del Departamento de Selección.

Responsable.

Departamento de Selección.

- Medida 2.

Ámbito de actuación.





Métodos de reclutamiento / Eliminación preguntas discriminatorias.

Acción.

Elaboración de un guión común para realizar las entrevistas personales.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Candidatos o candidatas que opten a procesos de selección.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de selección.

Responsable.

Departamento de RR.HH.

- Medida 3.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo.

Acción.

Elaboración de un cuestionario de satisfacción basado en la entrevista personal de selección cuyo objetivo a conseguir sea eliminar cualquier pregunta de carácter sexista en la entrevista. Dicho cuestionario se realizará por el trabajador/a una vez superado el periodo de prueba.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Candidatos o candidatas que opten a procesos de selección.

Recursos materiales.

Los propios de la Comisión de Igualdad (CEPI).

Responsable.





Departamento de Operaciones.

- Medida 4.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo.

Acción.

Con el objetivo de mejora laboral, se elaborará un cuestionario de salida. Este cuestionario se entregará al trabajador o trabajadora que cause baja en la compañía, independientemente del tipo de extinción de contrato.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Trabajadores y trabajadoras de GSS que causan baja en la empresa.

Recursos materiales.

Cuestionarios en papel.

Responsable.

Departamento de Personal.

- Medida 5.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo.

Acción.

Se realizara una comisión de seguimiento semestral en la que se detalle los procesos de selección realizados durante ese tiempo y el porcentaje de cada género incorporado, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de incorporación del sexo menos favorecido en cada área.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.





Candidatos y candidatas que asisten a entrevista.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión (CEPI).

Responsable.

Departamento de Selección.

- Medida 6.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo.

Acción.

Se revisarán las ofertas de empleo publicadas en los distintos medios de reclutamiento para asegurar un lenguaje no sexista.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Candidatos y candidatas que opten a puestos de trabajo en la compañía.

Recursos materiales.

Los propios de las fuentes de reclutamiento.

Responsable.

Departamento de Selección.

- Medida 7.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo

Acción.

Unificar y revisar los procedimientos y protocolos de Selección de Personal para evitar cualquier tipo de discriminación directa y/o indirecta.







Fecha inicio/finalización.

Desde los primeros seis meses desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Candidatos y candidatas que opten a puestos de trabajo en la compañía.

Recursos materiales.

Los propicios de las fuentes de reclutamiento.

Responsable.

Departamento de Selección.

### 3.2 Igualdad en la clasificación profesional, promoción y formación.

Dentro de este apartado, las medidas deben de facilitar la formación y sensibilización de los trabajadores en materia de igualdad y no discriminación de género. Se debe de formar a los trabajadores para que accedan a aquellos puestos en los que se encuentran infrarrepresentados

- Medida 8.

Ámbito de actuación.

Proceso de Selección, categoría Laboral.

Acción.

Fomentar la promoción de personas con un % más afectado, dentro de las categorías menos representadas.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Personal que opte a promoción de la compañía.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de selección.

Responsable.





Departamento de Selección.

- Medida 9.

Ámbito de actuación.

Promoción interna de GSS Line.

Acción.

Revisión y adaptación del protocolo de promoción interna para que recoja los principios de Igualdad, sin exigir disponibilidad horaria. Estas promociones se publicitarán a través de la intranet de la compañía en las campañas donde sea posible y con garantías de que todos los trabajadores y trabajadoras puedan ser informado

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los trabajadores de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del Departamento de Selección.

Responsable.

Departamento de Selección.

- Medida 10.

Ámbito de actuación.

Procesos de formación.

Acción.

Se realizara un seguimiento de la participación y abandonos de las formaciones, evaluadas en función del sexo, con la finalidad de poder analizar posibles causas relacionadas y tomar medidas en caso de que sea relevante.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.





Destinatarios.

Candidatos y candidatas en formación.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de formación.

Responsable.

Departamento de Formación y CEPI.

- Medida 11.

Ámbito de actuación.

Procesos de formación interna.

Acción.

Se potenciará la formación de desarrollo personal del colectivo menos representado en cada área, con objetivo de que puedan acceder a puestos de mayor nivel.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de formación.

Responsable.

Departamento de Formación y CEPI.

- Medida 12.

Ámbito de actuación.

Acceso al empleo.

Acción.





Se formará en materia de Igualdad de Oportunidades a los componentes del Departamento de RR.HH., del área de Selección y Formación.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan. Se revisará cada 6 meses.

Destinatarios.

Personal de RR.HH.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de formación.

Responsable.

Departamento de Formación.

- Medida 13.

Ámbito de actuación.

Procesos de formación interna.

Acción.

Se contemplará e informará al personal que se encuentre en situación de excedencia de las formaciones de desarrollo personal y continua.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de formación.

Responsable.

Departamento de Formación y CEPI.

3.3 Igualdad en la retribución salarial.





En esta área se detectarán las posibles diferencias salariales justificadas en base a criterios de género.

En este sector de Contact Center, la política retributiva se organiza en base del convenio vigente.

- Medida 14.

Ámbito de actuación.

Retribución salarial.

Acción.

Revisiones periódicas de las retribuciones de las mujeres y hombres. Política a seguir: mismo trabajo, productividad, desempeño y responsabilidad, igual retribución salarial sin distinción de género.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan con revisión con carácter anual.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del departamento.

Responsable.

Departamento de Personal.

- Medida 15.

Ámbito de actuación.

Retribución salarial.

Acción.

Se realizara un análisis sobre la retribución salarial de la plantilla de la compañía para detectar las diferencias que se puedan dar entre sexos por categoría laboral, con el objetivo de diseñar acciones concretas que mitiguen las posibles brechas salariales encontradas.

Fecha inicio/finalización.





Durante los tres primeros meses desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del departamento.

Responsable.

Departamento de Personal y CEPI.

3.4 Ordenación del tiempo, conciliación de la vida laboral y personal/familiar.  
Corresponsabilidad.

En este apartado se establecerán medidas encaminadas a facilitar la armonización del ámbito personal y profesional de los trabajadores y trabajadoras.

Hay que promover la corresponsabilidad de cargas familiares y laborales entre trabajadores/as, fomentando la participación masculina.

- Medida 16.

Ámbito de actuación.

Estructura plantilla interna de GSS Line.

Acción.

Antes de realizar nuevas contrataciones de personas externas, ofertar a empleados que estén en la actualidad trabajando en GSS LINE, cambios de horario, turnos, servicios y puesto de trabajo siempre que sea posible.

En el primer periodo de revisión, se creará un protocolo de actuación que regule esta medida.

Objetivo a conseguir.

Dar la oportunidad a toda la plantilla de GSS LINE, cambios voluntarios de jornada y campaña, etc.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.





Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del departamento.

Responsable.

Departamento de Operaciones y Departamento de Selección.

- Medida 17.

Ámbito de actuación.

Plantilla de empleados de GSS Line.

Acción.

La solicitud y el disfrute del permiso de lactancia, así como las reducciones de jornada por cuidado de mayores o menores puedan realizarse indistintamente por la mujer o por el hombre.

Será de obligatorio cumplimiento, presentar certificado que indique que la otra parte de la pareja, no está disfrutando de ese beneficio en su empresa.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del departamento.

Responsable.

Departamento de Personal.

- Medida 18.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.





Conseguir acuerdos con guarderías cercanas a las plataformas principales para obtener precios especiales.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Empleados y empleadas de GSS con hijos a su cargo.

Recursos materiales.

Los propios del departamento de RR.HH.

Responsable.

Departamento de RR.HH.

- Medida 19.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Reducir el tiempo de comida en las campañas y departamentos que así lo permitan y que tengan turnos partidos. CEPI y RLT se reunirán con aquellos responsables de campaña o departamento donde se den estos turnos para examinar la viabilidad del cambio.

Fecha inicio/finalización.

Desde los seis primeros meses desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de turno partido de GSS line.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe de área o de campaña.







- Medida 20.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Ante una oferta de cambio de turno o de reducción jornada, diferente al estipulado, se dará preferencia en su asignación, previa consulta, a aquellas personas con ascendientes o descendientes a su cargo

Fecha inicio/finalización.

Desde los 6 primeros meses desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Toda la plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios del Departamento.

Responsable.

Departamento de Planificación y Mandos de Operaciones.

- Medida 21.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Ampliación de dos días más el permiso del padre por nacimiento de un hijo/a cuando tenga este que desplazarse más de 200 kilómetros.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.





Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 22.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Los trabajadores tendrán derecho hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social y/o médicos privados, tanto para consultas propias del trabajador, como para acompañar a personas a su cargo, siempre que las mismas se traten de hijos menores de catorce años, ascendientes mayores de sesenta y cinco años y personas dependientes a cargo del trabajador, avisando con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna tanto si asiste de manera independiente como la que acredite dicho acompañamiento en el caso que este se produzca el mismo. No obstante ello, los trabajadores procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

Asimismo, y también previa justificación, este permiso podrán solicitarlo las parejas de mujeres embarazadas para acompañar a estas a las pruebas y/o revisiones del embarazo.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 23.





Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

En los departamentos y campañas que sea posible, permitir flexibilidad horaria a las madres/padres durante el periodo de adaptación de los colegios de primer ciclo infantil previa justificación.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 24.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

El tiempo de permiso maternal o paternal computara como tiempo de trabajo efectivo a efectos de conversión de contratos de obra o servicio a indefinido.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.





Responsable.

Departamento de Personal.

- Medida 25.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se facilitará un día más de permiso retribuido a las personas que se encuentren en situación de trámites de adopción o preadopción, siempre que se acredite la realización de los trámites.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Departamento de Personal / Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 26.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se ampliara en diez minutos más el tiempo de descanso que tienen establecido en función de su jornada o puesto las mujeres embarazadas.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.





Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 27.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Los trabajadores tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a cinco años, en lugar de los tres que marca la legislación, para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque éstos sean provisionales, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Jefe/a de área o de campaña.

- Medida 28.

Ámbito de actuación.

Servicios de GSS Line donde sea viable el Teletrabajo.

Acción.





Se incluye dentro del Plan como medida de conciliación el teletrabajo, con el compromiso de sentarse a negociar un protocolo de Teletrabajo entre la Dirección de la compañía y la Representación Legal de Trabajadores.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan con un plazo máximo de un año.

Destinatarios.

Servicios donde sea posible implantar el teletrabajo.

Recursos materiales.

Los propios de la campaña.

Responsable.

Dirección y RLT

3.5 Acoso laboral y discriminatorio.

Se adoptarán las medidas oportunas que impliquen compromiso por parte de todos en la erradicación y no tolerancia ante las situaciones de acoso laboral que se produzcan.

- Medida 29.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Una vez creado el Plan de Igualdad se creará una Comisión de Acoso Sexual y por Razón de Sexo, determinando, asimismo, la composición de la misma, que informará anualmente a la CEPI.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.





Los propios de la comisión.

Responsable.

La comisión de Igualdad.

- Medida 30.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se adjuntará protocolo de actuación en caso de Acoso Sexual o por Razón de Sexo.

Fecha inicio/finalización.

Desde la firma del Plan.

Destinatarios.

Todos los empleados y empleadas de la plantilla.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión.

Responsable.

La comisión de Igualdad.

### 3.6 Comunicación y Difusión.

Encuadramos en este área de actuación las medidas dirigidas a promover y comunicar la importancia del principio de igualdad y no discriminación, para sensibilizar a los empleados de GSS Line en materia de Igualdad, así como poner al alcance de toda la plantilla de la compañía el Plan de Igualdad y las medidas y actuaciones que se realicen al respecto.

- Medida 31

Ámbito de actuación.

Cultura organizativa.

Acción.





Comunicar la existencia de un Plan de Igualdad entre la plantilla de la empresa.

Objetivo a conseguir.

Difundir entre todos los empleados de GSS Line en qué consiste un Plan de Igualdad y las medidas implantadas en la empresa.

Fecha inicio/finalización.

Durante los seis primeros meses desde la fecha de firma del Plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS.

Recursos materiales.

Comunicados, paneles informativos, carteles, pop-up y acceso directo con el plan de igualdad en el escritorio del ordenador. Manual de acogida a la empresa.

Responsable.

Departamento de RR.HH.

- Medida 32.

Ámbito de actuación.

Todos los empleados y empleadas de la compañía, siendo tarea de todos asegurar un entorno respetuoso con los derechos de quienes lo integran.

Acción.

Plan de Comunicación e información sobre acoso laboral y discriminatorio. Se realizará una campaña en la que se informará de la existencia de un protocolo sobre acoso laboral y la forma de actuar en caso de sufrir esta situación.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Carteles informativos, mensajes a través de intranet, manual de acogida,







formación inicial, documentos divulgativos.

Responsable.

Departamento de Prevención de Riesgos y Departamento de RR.HH.

- Medida 33.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se comunicará información específica sobre acoso laboral, con la finalidad de identificar los factores reales que contribuyen para que se produzca una situación de acoso.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Comisión de Acoso Laboral.

Recursos materiales.

Los propios del Departamento.

Responsable.

Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

- Medida 34.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se trasladara a la plantilla información sobre la Ley 1/2004, artículo 21 y siguientes, referente a los Derechos Laborales y Prestaciones de la Seguridad Social para personas víctimas de violencia de género.

Fecha inicio/finalización.





Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Toda la plantilla de la compañía.

Recursos materiales.

Los propios de la Comisión.

Responsable.

CEPI.

- Medida 35.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se dará a conocer los supuestos que contempla a la ley contra la violencia de género en el ámbito laboral.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión de Igualdad.

Responsable.

CEPI.

- Medida 36.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.





Se creará una dirección de correo donde los/las trabajadores y trabajadoras puedan dirigir sus dudas y/o sugerencias sobre el plan de Igualdad de la compañía.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión de Igualdad.

Responsable.

CEPI

- Medida 37.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se revisarán los procedimientos y manuales que se utilizan en los Departamentos de Selección y Formación, para eliminar el posible lenguaje sexista.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Candidatos de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios de los Departamentos de Selección y Formación.

Responsable.

Departamentos de Selección y Formación.

- Medida 38.





Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se realizarán campañas de sensibilización sobre la corresponsabilidad y conciliación.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión de Igualdad.

Responsable.

CEPI.

- Medida 39.

Ámbito de actuación.

Plantilla de GSS Line.

Acción.

Se realiza una campaña de difusión para minimizar el envío de correos de carácter sexista o con contenido sexual en el ámbito laboral.

Fecha inicio/finalización.

Desde la fecha de firma del plan.

Destinatarios.

Plantilla de GSS Line.

Recursos materiales.

Los propios de la comisión de Igualdad.





Responsable.

CEPI.

#### 4. Áreas de Actuación y Vigencia.

El Plan de Igualdad de Oportunidades de GSS Line es de aplicación a toda la plantilla perteneciente a GSS Line, SL.

El presente Plan tendrá una vigencia de tres años, comenzando desde la fecha de firma del citado Plan. Transcurrido este plazo será objeto de una revisión y actualización profunda. Esto no exime de revisar trimestralmente la evolución de las medidas acordadas en el Plan de Igualdad en reuniones de la CEPI.

### ANEXO I

#### Protocolo acoso sexual y por razón de sexo

Comisión Estatal Paritaria de Igualdad GSS Line

##### 1. Objeto.

El objeto de este protocolo es establecer un procedimiento de actuación a seguir cuando se den conductas o actitudes que puedan suponer acoso sexual o discriminatorio por razón de sexo en la empresa de GSS Line, SL.

El presente documento, que debe hacerse extensible a toda la plantilla, supone la aplicación de políticas que contribuyan a mantener unos entornos laborales libres de acoso en los que se eviten este tipos de situaciones, y en segundo lugar, garantizar que si se produjesen, disponer de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

La aplicación de este protocolo no impedirá en ningún caso la utilización, por parte de las personas afectadas de las acciones legales oportunas.

##### 2. Alcance.

Este procedimiento afecta a todos los trabajadores de GSS Line, SL.

##### 3. Definiciones.

###### 3.1 Acoso Sexual:

Tal como se define en el artículo 7-1.º de la LO 3/2007, de 23 de marzo, sobre la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se entiende acoso sexual como 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 y ofensivo.

En las conductas de acoso sexual destacamos: que éstas no son deseadas por la víctima, que se tratan de comportamientos molestos, la ausencia de reciprocidad y la imposición de las mismas.

Las conductas sexuales pueden clasificarse:

- Conducta física no deseada que puede ir desde tocamientos, palmaditas, pellizcos o rozamientos contra el cuerpo del otro trabajador hasta la agresión y la obligación a mantener contacto sexual.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: incluye insinuaciones sexuales no deseadas, como proposiciones o presiones para mantener una actividad sexual; sugerencias continuas para realizar actividades sociales fuera del lugar de trabajo después de que ha quedado claro que dichas sugerencias no son bien recibidas; coqueteos ofensivos; observaciones insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual: incluye, entre otros, los siguientes comportamientos: exhibición de fotos, objetos o material de carácter pornográfico o sexual.

Hay que diferenciar dos tipos de acoso sexual:

- Chantaje sexual. Proposición directa y expresa de solicitud sexual, unida a la amenaza de despedir, cambiar turnos, no ascender, no subir el sueldo. Por tanto, lo ejerce alguien con capacidad para decidir sobre las condiciones de trabajo.
- Acoso ambiental. Tiene lugar entre iguales, compañeros que comparten una misma categoría profesional, o desempeñan tareas similares. Se trata de requerimientos sexuales, ofensas verbales, bromas de carácter sexual, comentarios de carácter sexual sobre la persona o su vida íntima. El acosador crea un ambiente intimidatorio y humillante para la otra persona.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas en la medida que las acciones constitutivas de aquel no son deseadas por la persona que es objeto de ellas.

En cuanto al sujeto activo, se considerará acoso cuando provenga de jefes, compañeros e incluso clientes, proveedores o terceros relacionados con la persona acosada a causa del trabajo.

En cuanto al sujeto pasivo, este siempre quedará referido a cualquier trabajador/a independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.





El ámbito del acoso sexual será el centro de trabajo y si se produce fuera del mismo deberá probarse que la relación es por causa o como consecuencia del trabajo.

La protección respecto al acoso sexual se extiende al acoso por razón de sexo.

### 3.2 Acoso por razón de sexo:

El acoso por razón de sexo es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Constituye acoso por razón de sexo, todo comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, así como cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación de una parte de una queja, reclamación, demanda o recurso, destinado a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad en hombres y mujeres.

### 4. Miembros de la comisión.

Es el departamento o comisión que se encarga de gestionar y poner en conocimiento las posibles situaciones de acoso. Actualmente está formado por:

Técnico en Prevención	David Paz dpaz@grupogss.com Ext.: 650213	acosolaboral@grupogss.com
Estructura	Lola Suárez <a href="mailto:lsuarez@grupogss.com">lsuarez@grupogss.com</a> Ext.: 650106	
Teleoperadora/Delegada de Prevención	Rocío Martín rmartin@grupogss.com	
Teleoperador/Delegado de Prevención	Santiago Alonso santialonso@grupogss.com	

Esta comisión coincidirá en sus componentes con los miembros de la comisión de Acoso laboral.

Funciones de la comisión:

- Recibir las quejas, reclamaciones o consultas que se realicen en tema de acoso sexual o por razón de sexo.
- Realizar la investigación de los supuestos de acoso sexual o por razón de sexo.
- Presentar un informe o dictamen sobre el caso instruido y realizar las



recomendaciones o acciones pertinentes, elevando en caso de que se considerase necesario las conclusiones al Comité de Seguridad y Salud y al comité de Igualdad, intentando que se de en un plazo máximo de 20 días.

#### 5. Aplicación del procedimiento.

El presente procedimiento se aplicará con independencia de las acciones legales de la persona pueda interponer ante cualquier instancia judicial o administrativa.

Las fases a seguir serán las siguientes:

##### 5.1 Denuncia:

Cualquier persona que considere que esta siendo sometido a una situación de Acoso Sexual o por Razón de Sexo, se pondrá en contacto vía telefónica, por correo electrónico o personalmente, con alguno de los miembros de la Comisión. Esta denuncia podrá interponerla el afectado, o cualquier persona que tenga conocimiento de lo que está sucediendo.

No se tramitarán denuncias anónimas, ni las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de materia.

##### 5.2 Actuaciones preliminares:

Para dar trámite a la reclamación, se deberá informar, de forma precisa, de los siguientes puntos:

- Identificación del trabajador/a afectado/a. Indicando nombre y apellidos.
- Identificación del trabajador/a causante del hecho. Indicando nombre y apellidos.
- Detalle de los hechos y testigos. Lugar en que se produce la situación de acoso, periodicidad del acoso, hora/s en que se produce dicha situación, relato de los hechos ocurridos y nombre y apellidos de los testigos, si los hubiera.
- Pruebas de lo ocurrido. Cualquier prueba o reseña, si la hubiera, que pueda ayudar a la investigación del caso.

De la denuncia de estos hechos se deberá dejar constancia siempre por escrito.

Los miembros de la Comisión de Acoso Sexual o por Razón de Sexo una vez comprobada la información facilitada por el trabajador afectado y siempre guardando total confidencialidad de los datos aportados por el mismo, investigarán y harán seguimiento de la situación planteada. Se apoyarán en el Dpto. de Prevención para asesoría técnica (legislación, normativas,...) del caso. En caso de creerlo conveniente y una vez investigado el caso, se pondrán en comunicación con la otra parte implicada (supuesto acosador/es) para que así







alegue lo que estime oportuno sobre todos los hechos planteados a la Comisión de Acoso Sexual o por Razón de Sexo y pueda presentar su defensa respecto a la acusación.

Una vez investigado el caso y puesto en conocimiento de las partes implicadas, si los hechos no se han podido comprobar como verdaderos se calificará como no procedente.

Se recuerda a todos los trabajadores/as que:

- Las falsas denuncias son sancionables, entendiéndose como tal aquella denuncia, que tras la instrucción del procedimiento, carezcan de justificación y fundamento, o que se considere que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso).
- Es responsabilidad de toda la plantilla frente al acoso sexual o por razón de sexo que si lo conocen lo pongan en conocimiento de la empresa o de la Comisión.

En el caso de que cualquier miembro de esta comisión de acoso Sexual o por Razón de Sexo se viera involucrado en un proceso de acoso o afectado por la relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifestada que pudiera hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará invalidado para formar parte en dicho concreto proceso. Si fuera la persona denunciada o el denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

### 5.3 Intervención:

- Mediación o intervención informal:

Si la persona afectada entiende que es factible, se intentará en primera instancia resolver el problema de manera interna, proponiéndose las actuaciones que se crean convenientes para la resolución del problema (cambio de puesto, de servicio...), incluyendo la posibilidad, en caso de no acuerdo interno, de abrir un proceso formal.

- Intervención formal:

La intervención formal se iniciará cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación o bien, cuando la mediación se haya producido pero no haya solventado el problema.

El resultado de la investigación se plasmará en un informe detallado en el que se formularán las propuestas de solución. El informe incluirá la información siguiente:



- Antecedentes del caso, que incluirá un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas
- Una relación de los hechos del caso que resulten acreditados a juicio de la Comisión.
- Un resumen de las pruebas practicadas por la Comisión, incluidas las actuaciones de mediación.
- Una propuesta de las medidas a adoptar; si se confirma el acoso sufrido y, la víctima necesitase ayuda psicológica, la misma será ofrecida por la empresa. La propuesta ha de adoptarse por unanimidad.

Este informe será remitido a la Dirección de la empresa para que adopte las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias, y traslade a las partes afectadas dichas medidas (respetando siempre en todo momento la confidencialidad en la identidad de la persona afectada).

#### 5.4 Resolución, Comunicación y Archivo:

La Comisión de Acoso Sexual o por Razón de Sexo indicará al final de procedimiento la conclusión del mismo y se tomarán las medidas disciplinarias según lo convenido, a la vez que se articulen mecanismos para ayudar a la víctima tanto desde el ámbito laboral como de apoyo psicológico a la vez que se harán las disposiciones pertinentes para que no vuelva a pasar.

Se informará, con las debidas medidas de confidencialidad, al Comité de Seguridad y Salud y al Comité de Igualdad de cuantos casos y procedimientos se hayan tenido constancia, y una vez al año se hará recuento total para así poder comparar a nivel estadístico para saber que se está actuando en la dirección adecuada.

#### 6. Seguimiento de funcionalidad del procedimiento.

Los miembros de la comisión negociadora de acoso sexual o por razón de sexo presentarán informe de los casos que se han tratado, y valorarán la funcionalidad de este protocolo y su efecto, con la finalidad de poder adaptarlo o poder mejorar.

#### 7. Implantación y difusión del protocolo.

Con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de la empresa de que estas conductas de acoso sexual o por razón de sexo, son inaceptables, de este protocolo se dará publicidad en el tablón de anuncios y en la intranet de la empresa o por correo electrónico a todo el personal de la empresa GSS.

#### 8. Disposición final.





Andalucía

**Global Sales Solutions Line, SL**

BOE 88, 12 de abril del 2013

Página 35 de 35

Este es un documento que se adaptará o variará en función de la evolución de las circunstancias en un futuro, a cuyo efecto las partes podrán hacer las propuestas de modificación y adaptación que considere oportunas para mejorar la consecución de los objetivos perseguidos en este protocolo.

