

I PLAN DE IGUALDAD DE TWILIO SPAIN, S.L.

10/02/2023 – 09/02/2027

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- A. COMPROMISO DE TWILIO
- B. PRINCIPIOS DEL PLAN DE IGUALDAD
- C. FASES

2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE IGUALDAD

- A. DETERMINACIÓN DE LAS PARTES
- B. ÁMBITO PERSONAL, TERRITORIAL Y TEMPORAL
- C. INFORME DE DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA EMPRESA Y CONCLUSIONES
- D. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA RETRIBUTIVA
- E. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- F. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS, PLAZOS E INDICADORES
- G. IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS Y RECURSOS
- H. CALENDARIO DE ACTUACIONES

3. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD

- A. COMISIÓN DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN
- B. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN, INCLUIDO EL DE SOLVENTAR POSIBLES DISCREPANCIAS

4. FIRMA

5. ANEXOS

- A. REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.
- B. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DEL ACOSO

1. INTRODUCCIÓN

El principio de igualdad se encuentra reconocido tanto a nivel internacional como en nuestra propia legislación estatal. En concreto, el artículo 14 de la Constitución Española programa el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de nacimiento, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Así mismo, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres tiene como objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, que obliga a las empresas a implantar medidas que eviten situación de discriminación laboral.

Más recientemente, el Real Decreto-Ley 6/2019 de 1 de marzo, así como el Real Decreto-Ley 901/2020 y Real Decreto-Ley 902/2020, ambos, de 13 de octubre, aumentan el nivel de exigencia legal, ampliando el ámbito de aplicación en función del número de personas trabajadoras que conforman la empresa, a la vez que incorpora criterios de negociación y obligatoriedad de registro y depósito de planes de igualdad así como la elaboración de auditorías retributivas para el diagnóstico del Plan de Igualdad.

A) COMPROMISO DE TWILIO

Twilio Spain, S.L. (en adelante, “**Twilio**”, la “**Empresa**” o la “**Organización**”) es una empresa plenamente comprometida con la sociedad en la que desarrolla su labor y con el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, trabajando cada día para construir un lugar de trabajo diverso y equitativo.

En Twilio, la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) están entrelazadas con nuestros valores fundamentales. Hemos desarrollado una estrategia basada en los principios del antirracismo con el objetivo de identificar y eliminar activamente todas las formas de racismo, opresión y prejuicios en el lugar de trabajo. Aunque el término "antirracismo" se utiliza más en Estados Unidos y se refiere específicamente a la raza, la Directora de Diversidad, Lybra S. Clemons, habla de algo bastante universal: la necesidad de una acción continua para cuestionar y redistribuir el poder. En este sentido, el trabajo de la diversidad, la equidad y la inclusión requiere una acción intencionada, momento a momento, sin un punto final finito, y lo requiere a escala mundial.

"Creemos que el antirracismo nos permitirá ampliar y profundizar nuestra labor de DEI. Tomaremos los principios del antirracismo y los ampliaremos para servir a otras comunidades infrarrepresentadas".

Twilio trabaja diariamente para eliminar los prejuicios en los lugares de trabajo a través de algunos principios básicos de actuación:

- Contratar, promover y retener a personas con diversas identidades y experiencias.
- Examinar y eliminar los prejuicios en nuestra toma de decisiones.
- Crear una cultura integradora en la que todos se sientan bienvenidos.

- Dar prioridad intencionadamente a la igualdad en todos los niveles de la empresa.
- Realizar ajustes razonables y necesarios para las personas con discapacidades, creencias minoritarias o prácticas religiosas.
- Prohibir el acoso, la discriminación y las represalias.

La discriminación ilegal o acoso por motivos de raza, color, religión, condición de veterano, origen nacional, ascendencia, estado de embarazo, sexo, identidad de género o expresión, edad, estado civil, discapacidad mental o física, condición médica, orientación sexual, o cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales o locales donde Twilio tiene presencia está estrictamente prohibido.

La estrategia de diversidad, equidad e inclusión de la empresa matriz incluye los siguientes objetivos por área:

1.Repensar la representación	1.1. Atraer talento y retender	Contratar a personas con formación diversa no tiene sentido si no se sabe cómo retenerlas.
	1.2. Impulsar la equidad	Mejorar la equidad en la promoción y la recompensa es un objetivo anual.
	1.3. Crear una cultura de inclusión	Mejorar anualmente los resultados de inclusión en todos los equipos de trabajo.
2. Utilizar los datos para avanzar	2.1. Impulsar el cambio siendo específico	Utilizar los datos para actuar, más allá de simplemente informar.
	2.2. Impulsar la responsabilidad siendo transparente	Informar sobre diversidad, equidad e inclusión a lo largo de todo el ciclo de vida del empleado.

La Dirección de Twilio, firmemente comprometida con el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, establecerá los medios necesarios para garantizar la puesta en marcha y seguimiento de las medidas articuladas en el Plan de Igualdad, facilitando los recursos materiales, económicos, personales o de cualquier otro tipo necesarios dando así continuidad al compromiso con la diversidad e inclusión que forma parte ya del propio ADN y de la estrategia de la Empresa.

Asimismo, Twilio se compromete a:

- Impulsar el Plan de Igualdad, integrándose dentro de la estrategia de la Empresa.

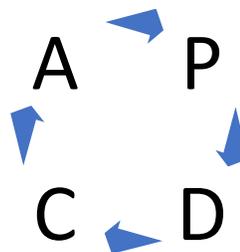
- Facilitar la creación, si fueran necesarias, de comisiones de trabajo para el desarrollo de las medidas recogidas en el presente Plan de Igualdad así como de cualquier otra que favorezca el alcance de los objetivos del Plan.
- Reforzar la comunicación interna y externa haciendo visible el compromiso adquirido con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

B) PRINCIPIOS DEL PLAN DE IGUALDAD

Universal	Diseñado para todas las personas , no exclusivamente para las mujeres ni a los hombres.
Preventivo	De naturaleza predictiva , pretendiendo así eliminar discriminaciones futuras por razón de sexo.
Transversal	Aplicación global de la perspectiva de la igualdad entre hombres y mujeres en todas las decisiones de la empresa.
Dinámico	Abierto a cambios , como consecuencia de su seguimiento.
Participado	Colaborativo y compartido , con todas las partes implicadas.
Dotado	Garantizado en cuanto a los recursos necesarios , para su implantación, seguimiento y evaluación.

B) FASES

El Plan ha sido diseñado de conformidad con la propia LO 03/2007 y el art. 9.2 RD 901/2020, bajo la filosofía del Círculo Deming o de Mejora Continua, retroalimentada en bucle sin fin o, finalizando cuando la Igualdad entre mujeres y hombres sea realmente efectiva.



Deming	Fases
Plan: planificar	1. Diagnóstico (y negociación)
Do: implementar	2. Implantación (previa aprobación)
Check: medir	3. Evaluación (y seguimiento)
Act: actuar	

FASE 1: Realización de un análisis cuantitativo y cualitativo, teniendo en cuenta la idiosincrasia de la Empresa y la coyuntura del momento por el que vitalmente transita.

Lejos por tanto de ser una fase única o estática, requiere de su actualización constante, adaptándose el diagnóstico conforme los datos se sucedan.

Principios Generales fundamentales en esta fase: universal, preventivo y transversal.

FASE 2: Definición de los objetivos que se desean alcanzar y de las acciones requeridas para lograrlas.

Se definen objetivos estratégicos así como objetivos operativos. Igualmente hay que definir el calendario de implantación; responsables de llevar a cabo las distintas acciones y, finalmente; determinar los indicadores que nos permitan medir el grado de consecución y poder evaluar y seguir mejorando.

Principios Generales fundamentales en esta fase: universal, preventivo, transversal, participativo y dotado.

FASE 3: Adaptación del contenido del Plan para el avance en el principio de Igualdad conforme su filosofía de Mejora Continua.

Las personas designadas para la Evaluación y Seguimiento del Plan de Igualdad serán las designadas y nombradas durante la negociación del Plan.

Principios Generales fundamentales en esta fase: universal, transversal, dinámico, participativo y dotado.

2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE IGUALDAD

A) DETERMINACIÓN DE LAS PARTES QUE LOS CONCIERTAN: MESA NEGOCIADORA

Integrantes	DNI/NIE	Cargo	Representación
Dña. S.A.	-	Human Resources Business Partner for Spain	Twilio Spain, SL
Dña. L.C.	-	Representante de CCOO	Personas trabajadoras de Twilio Spain, SL

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

En representación de las personas trabajadoras, conforme a la regulación vigente, al no existir Representación Legal de los Trabajadores en la Empresa, se cursaron invitaciones a los sindicatos más representativos y representativos del sector para su participación en las negociaciones del I Plan de Igualdad de Twilio: Confederación Sindical de Comisiones Obreras (“CCOO”) y Unión General de Trabajadores (“UGT”). Invitación que fue atendida por CCOO acordando tener la primera reunión de la comisión negociadora del plan de igualdad el 9 de mayo de 2022. A la citada reunión se envió invitación a UGT, sin obtener respuesta.

CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE NEGOCIACIÓN

El Plan ha sido negociado en el seno de la Comisión Negociadora (en adelante, la “**Comisión Negociadora**” o la “**CN**”) previo análisis del diagnóstico inicial. La CN se constituyó en representación de la Empresa por Dña. SA – Human Resources Business Partner para España y en representación de las personas trabajadoras por Dña. LC en representación de CCOO.

La CN se ha regido durante el periodo de negociación por el Reglamento de Funcionamiento acordado en el Acta de Constitución de la CN, al objeto de dotar de las funciones y obligaciones, metodología, régimen de funcionamiento, celebración de reuniones y adopción de acuerdos.

B) ÁMBITOS PERSONAL, TERRITORIAL Y TEMPORAL

El Plan resulta de aplicación a todas las personas trabajadoras que prestan servicios en la Empresa, presentes y futuras, cualquiera que sea su modalidad contractual o cargo.

El Plan será de aplicación a Twilio que actualmente tiene un solo centro de trabajo en el territorio español el cual se encuentra localizado en Madrid.

El Plan tendrá una vigencia de 4 años a contar desde el día siguiente a la fecha de su aprobación y firma, comenzando la tramitación de su renovación tres meses antes de la finalización de la vigencia del presente plan.

C) INFORME DEL DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA EMPRESA Y CONCLUSIONES

Para la elaboración del Plan de Igualdad, la Comisión Negociadora realizó un diagnóstico inicial de la Empresa en el que se tuvieron en cuenta factores cualitativos y cuantitativos. Así mismo, se incluyeron los resultados de la consulta en materia de igualdad realizada a toda la plantilla.

Se analizó la actividad de la organización y su particularidad, su plantilla y ciclo de vida laboral, con perspectiva de género basada en la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en entornos laborales. Se contrastaron los resultados con más de 40 referencias, a través de estudios, informaciones, datos y estadísticas, para contextualizarlos en el seno de la organización.

Se realizó una consulta a la plantilla mediante una encuesta anónima y telemática, con un índice de respuesta del 100% de la plantilla, un nivel de confianza del 95% y un Error Muestral de +/- 0%, por lo que se considera científicamente validada. Adicionalmente se incluyó un segundo filtro de control, la necesaria representatividad de todos los factores socio demográficos (sexo, edad y puesto de trabajo), a través de la conocida Regla del 80%.

Se tuvo en cuenta la irrupción de la pandemia y su incidencia en la crisis sanitaria, social y económica. Se ajustaron los criterios de interpretación y análisis del informe e, incluso, se acordó terminología definida mediante un lenguaje común y afín a la materia.

La CN contó con el apoyo y asesoramiento de una consultora externa especializada en materia de igualdad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, cuyo equipo intervino con voz pero sin voto. Asimismo, dicha consultora proporcionó formación en materia de igualdad a los miembros de la CN para poder realizar un análisis adecuado del diagnóstico de situación y poder negociar y acordar el contenido del Plan.

Las conclusiones más relevantes del Diagnóstico de Situación fueron las siguientes:

- Proyecto de vida para sus personas (el 97% tiene contrato indefinido y el 100% jornada completa).
- Empresa generadora de empleo (más de un 400% de 2019 a 2021 [de 40 a 173 personas]).
- Plantilla experimentada y formada (con edad media 35,8 años en 2021 y el 83% de la plantilla alcanza el nivel de licenciado, graduado o doctorado).
- Rotación voluntaria mínima (2% entre 2020 y 2021, con 0% de bajas voluntarias).

- Empresa diversa, multinacional y multicultural (el 25% no tiene nacionalidad española y el idioma interno de trabajo es el inglés).
- Empresa muy masculinizada (83% hombres y 17% mujeres en 2020) en proceso de mejora continua (75% hombres y 25% mujeres en 2021).
- Pocos perfiles adecuados demandantes de empleo (ingenieros y, específicamente, mujeres ingenieras con dominio del idioma inglés).
- Presencia del 14% de mujeres en la primera línea de mando (Managers: 1 de 7 en 2020)
- Amplio catálogo conciliatorio.
- Amplio catálogo formativo.
- Empresa comprometida con la diversidad, inclusión y equidad (DIE)
- Sistema retributivo propio de implantación a nivel global, basado en Job Level
 - Brecha salarial promedio normalizada del 36% con impacto directo sobre 13 mujeres.
 - Negativa en 2 mujeres y baja (7%) en mujeres de recién incorporación.
 - No hay brecha salarial por tipo de contrato ni de jornada laboral.
 - Auditoría externa.
 - Ausencia de personal con discapacidad.
- Masiva participación en la encuesta (100% de la plantilla), con alta percepción por la plantilla, de la Igualdad (media de 8,2 sobre 10).
- Ausencia de Sentencias firmes condenatorias (en materia de igualdad y conciliación).
- Al corriente de pago en sus obligaciones retributivas (con los trabajadores/as, Seguridad Social y Hacienda Pública).
- Línea ininterrumpida de denuncia de actos discriminatorios.
- Al corriente de pago en sus obligaciones con la AT y la SS.
- La Empresa declara lo siguiente:
 - No existe subvención o prerrogativa en materia de Seguridad Social o anejas por la contratación de trabajadores de colectivos en situación o riesgo de exclusión.
 - No existen o no es conocedora de personas identificadas en riesgo de exclusión o mujeres víctimas de violencia de género. Tampoco de personas en peligro o situaciones de especial protección por razón de edad, embarazo o discriminación.
 - No se ha registrado en el último ejercicio ni se tiene constancia de denuncia por parte de ninguna persona de actos discriminatorios de cualquier naturaleza u origen.
 - Se está al día en materia de Prevención de Riesgos Laborales en sus cuatro especializaciones.
 - No tiene constancia de denuncias por actos discriminatorios durante el último ejercicio 2021 y no ha sido activado en años anteriores su canal de denuncias desde España.

La ausencia de mujeres ingenieras con alta cualificación, experiencia y dominio del inglés es el mayor de los hándicap a los que se enfrenta la Empresa de cara a ampliar su plantilla femenina, siendo un mal endémico el bajo porcentajes de mujeres que hoy en día hay en las aulas universitarias del entorno STEM.

D) RESULTADOS DE LA AUDITORÍA RETRIBUTIVA

La Auditoría Retributiva ha tenido en cuenta todas las personas trabajadoras de la Empresa por cuenta ajena, independientemente de la duración de la prestación de su servicio. Cabe destacar que todas las normalizaciones se refieren a días, ya que las jornadas son completas para el 100% de las personas.

Se traza tipo de ajuste por agrupación de puesto de trabajo, concepto, número de personas implicadas y sexo, incluyendo las causas de los artículos 45 y 46 del Estatuto de los Trabajadores.

Finalmente se calcularon las brechas salariales normalizadas y reales, tanto de los promedios como de las medianas. Todas se calcularon por sus totales y por agrupaciones de puestos de trabajo de igual valor y, a su vez, por campos de nómina individualizados y por grupos conceptuales: de retribución total, complementos salariales, complementos extra salariales y horas extras.

Las conclusiones más relevantes de la Auditoría Retributiva fueron las siguientes

- La brecha salarial del total de la retribución promedio normalizada para el conjunto de la de la plantilla es del 30,8% y, la real del 36,8%. Ambas están muy compensadas, pero no sus medianas.
- De los 8 Job Levels:
 - 3 son unipersonales, ocupados todos ellos por hombres.
 - 2 presentan BS negativas. En el nivel más bajo y en el segundo más alto (este último de gran porcentaje). Se corresponden con 2 mujeres y 10 hombres al 50% los dos niveles.
 - 3 presentan BS positivas. Concentran el 84% de la plantilla en los niveles P2, P3 y P4, siendo el primero poco significativo respecto los siguientes.
 - Estas brechas afectan directamente (según esta variable) a 13 mujeres (14% de la plantilla) de las 15 que forman parte del colectivo.
- Desde la variable Intervalo de Antigüedad, profundizando en la BS positiva:
 - Hay 9 mujeres con BS muy baja, 7%, respecto al total de la organización (30%). Son aquellas mujeres con antigüedad entre 0 y 1 año o, las recién incorporadas.
 - No hay BS positiva, sino negativa, en las 4 mujeres con antigüedad de 1 a 2 años.
 - A partir de los años 2 y 3 de antigüedad se producen el mayor despunte, afectando a 2 mujeres y arrastrando el promedio de la organización.
- Desde la variable Job Position, la posición de ingeniería de software nivel 3, también despunta.
- Las tensiones entre los cálculos normalizados y reales en campos retributivos de Convenio Colectivo (salario base) tienden a cero, en la medida en que los ajustes por normalización se reducen sobre el total de registros.
- Los cálculos de los complementos salariales normalizado y real son muy cercanos, 35,8% y 40% respectivamente, siendo el primero teórico y, considerando que es la agrupación que más dispersión presenta.

- Han promocionado hombres y mujeres con resultado de distribución paritaria por sexo, pero más las mujeres proporcionalmente a su presencia en plantilla, siendo también, las que más formación recibieron (1,5 vs 1,0 h).
- Hay 4 niveles con brechas salariales en horas extras, 2 positivas y 2 negativas, por lo que cualitativamente no se considera indicio de discriminación basada en sexo.
- De igual modo, no hay indicios ni en contratación ni en acuerdo de jornada, ya que todas las personas son fijas y contratadas al 100% de la jornada.

Toda brecha distinta de 0% debe ser analizada por si se constatará indicios de discriminación basada en razones de sexo y, justificada la superior al 25% para descartar, precisamente, dichos indicios. De existir los mismos, se procederá a la edición de un plan correctivo dirigido a su erradicación.

La vigencia de la Auditoría Retributiva será igual a la vigencia prevista para el Plan de Igualdad en este documento salvo circunstancias que aconsejen su actualización por cambios sustanciales en la política retributiva de la organización u otras causas que hagan prever su alteración.

E) DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DEL PLAN DE IGUALDAD

El objetivo principal del Plan de Igualdad es garantizar e integrar en Twilio, de una manera consciente, transparente y voluntaria, la igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres mediante la eliminación de cualquier tipo de discriminación, así como la promoción de la igualdad en todos los ámbitos, incorporándola a su modelo de gestión. Este objetivo general se concreta en una serie de objetivos específicos articulados en las 9 áreas de actuación que se detallan a continuación:

1. Garantizar en el ámbito de la Empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, implantando de forma real un modelo de gestión libre de discriminación.
2. Los criterios de incorporación y desvinculación serán exclusivamente valoraciones de aptitudes y capacidades individuales, con el fin de que no se produzca ningún tipo de discriminación.
3. Los criterios de desarrollo profesional y promoción, serán exclusivamente valoraciones de aptitudes y capacidades individuales, con el fin de que no se produzca ningún tipo de discriminación.
4. Transmitir una imagen igualitaria en todas las facetas de la organización, evitando el fomento de los estereotipos de género que supongan un obstáculo para materializar la igualdad.
5. La Compensación debe regirse por los principios de equidad y no discriminación.
6. Integrar la dimensión de la igualdad en la gestión de los riesgos laborales y en la salud de las personas valorando, adicionalmente, las singularidades derivadas del sexo.
7. Fomentar políticas sociales para hacer crecer personal y profesionalmente a la propia organización en un entorno laboral diverso.

8. Fomentar la conciliación y corresponsabilidad para hacer crecer personal y profesionalmente a las personas.
9. Tolerancia Cero ante cualquier tipo de discriminación, de cualquier origen o finalidad, por acción u omisión.

F) DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS CONCRETAS, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LAS MISMAS, ASÍ COMO DISEÑO DE INDICADORES QUE PERMITAN DETERMINAR SU EVOLUCIÓN.

Ámbitos:

1. vinculación y desvinculación de la empresa;
2. desarrollo personal y profesional;
3. comunicación;
4. conciliación y corresponsabilidad;
5. formación
6. flexibilidad;
7. prevención de riesgos laborales y bienestar;
8. compensación;
9. medidas transversales;
10. política Social
11. implementación y Fomento del Protocolo de Acoso
12. Violencia de género

MEDIDAS	RESPONSABLE	VIGENCIA	PLAZO	PTO	INDICADOR
VINCULACION Y DESVINCULACION					
Nº 1 <i>Facilitar la <u>incorporación del sexo menos representado</u> en las fases finales de los procesos de selección en igualdad de condiciones.</i>	HR	Vigencia Plan de Igualdad (PI)	6 meses	NA	Nº incorporaciones mujeres/Nº incorporaciones totales por ejercicio
Nº 2 <i>Incluir la perspectiva de género en el proceso de desvinculación para <u>identificar razones de salidas</u> en relación a posibles causas raíz en materia de igualdad o conciliación.</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Nº de bajas voluntarias por estas causas por ejercicio
Nº3 <i>Revisar todos los <u>documentos relacionados con el proceso de selección</u> para que cumplan con el principio de igualdad</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Documentos revisados desde la perspectiva de género por ejercicio.
Nº 4 <i>Publicitar en las ofertas de empleo (internas y externas), el <u>compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades</u>.</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Nº de ofertas publicadas con compromiso / Nº total de ofertas publicadas por ejercicio.
Nº 5 <i>Recoger <u>información estadística desagregada por sexo</u> según el tipo de contrato, los motivos de los ceses (fin de contrato, IT, baja voluntaria, periodo de prueba, incomparecencia...).</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Nº de mujeres y hombres según tipo de contrato y ceses por ejercicio.

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL					
Nº 6: <i>Facilitar la <u>promoción del sexo menos representado</u> en las fases finales de los procesos (horizontales, verticales, funcionales o nacionales) en igualdad de condiciones.</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Nº de promociones por sexo en el ejercicio.
Nº 7 <i>Facilitar el <u>acceso de ambos sexos a especialidades</u> formativas que</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	% por sexo de Acciones participadas por Áreas Formativas y

<i>contribuyan al desarrollo profesional de forma equilibrada.</i>					Horas en el ejercicio.
Nº 8 <i>Sensibilizar en igualdad de género a la plantilla, como materia estratégica del Compromiso de la Dirección</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Nº de acciones de sensibilización en el ejercicio Nº de comunicaciones afines en el ejercicio
Nº 9 <i>Para la cobertura de vacantes se priorizarán las candidaturas internas</i>	HR	Vigencia PI	3 meses	NA	Nº total de candidaturas internas seleccionadas / Nº total de personas contratadas en el ejercicio

COMUNICACION

No 10: <i>Velar por un lenguaje inclusivo (imagen y texto) en las publicaciones institucionales (web, anuncios, videos...)</i>	HR	Vigencia PI	3 meses	NA	Nº de revisiones con perspectiva de género en el ejercicio
Nº 11 <i>Informar a la plantilla sobre el Plan de Igualdad.</i>	HR	Vigencia PI	Desde publicación del PI	NA	Nº de personas informadas/ Nº de personas de la plantilla.

CONCILIACIÓN AND CO-RESPONSABILIDAD

No 12: <i>Estructurar la conciliación y la corresponsabilidad como modelo de gestión</i>	HR	Vigencia PI	6 meses	NA	Elaborar un Catálogo de Medidas de conciliación
Nº 13: <i>Posibilitar la unión del permiso de nacimiento a las vacaciones.</i>	HR	Vigencia PI	3 meses	NA	Nº veces solicitadas en el ejercicio

<p>Nº 14:</p> <p><i>Aumentar el periodo de tiempo en el que se puede solicitar el <u>permiso de lactancia</u> hasta que el o la menor cumpla 12 meses, independientemente de que el otro progenitor disfrute de este permiso. De los 9 a los 12 meses del menor, este permiso no será remunerado tal y como establece la ley.</i></p>	HR	Vigencia a PI	6 meses	NA	Si/No
<p>Nº 15:</p> <p><i>Ampliar la posibilidad de acogerse a <u>excedencia por cuidado de menores</u> hasta que el menor cumpla 12 años de edad, en los términos legalmente establecidos. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo de su mismo grupo profesional o categoría equivalente .</i></p>	HR	Vigencia a PI	6 meses	NA	Si/No

FORMACIÓN

<p>Nº 16:</p> <p><i>Impartir acciones de <u>formación y sensibilización específicas en materia de igualdad</u>, a las personas que participan en los procesos de selección, clasificación profesional, contratación, promoción y formación, así como al personal encargado de la implementación de las medidas del Plan de Igualdad</i></p>	HR	Vigencia a PI	12 meses	NA	Nº de personas formadas / Nº de personas que forman el colectivo objetivo por ejercicio
<p>Nº 17:</p> <p><i>Incluir <u>módulos de igualdad en la formación dirigida a la nueva plantilla</u>.</i></p>	HR	Vigencia a PI	12 meses	NA	Nº de personas formadas / Nº de personas que forman el colectivo objetivo por ejercicio

FLEXIBILIDAD ESPACIAL Y/O TEMPORAL

<p>Nº 18:</p> <p><i>Fomentar las <u>políticas de Flexibilidad Espacial y Temporal</u> fomentando la organización flexible del trabajo en función de las necesidades operativas así como el trabajo a distancia,</i></p>	Dirección	Vigencia PI	6 meses	NA	% y/o No de puestos trabajo incorporados al uso de estas políticas por ejercicio
---	-----------	-------------	---------	----	--

<i>de acuerdo con nuestra política interna, y teniendo en cuenta el entorno y necesidades de la empresa.</i>					
--	--	--	--	--	--

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y BIENESTAR

Nº 19: <i>Implantar <u>protocolo de Desconexión Digital</u></i>	Dirección	Vigencia PI	6 meses	NA	Si/No
--	-----------	-------------	---------	----	-------

COMPENSACION

Nº 20: <i>Analizar las posibles <u>Brechas Salariales</u> derivadas del Registro Salarial que se producen por género y por centro de trabajo a igualdad e idoneidad de condiciones de trabajo. Si del estudio se derivasen diferencias salariales por razón de sexo, desarrollar un plan de acción para su corrección de acuerdo con las obligaciones legales.</i>	Dirección	Vigencia PI / Anual	6 meses	NA	% de Brecha Salarial derivada del Registro Salarial
---	-----------	---------------------	---------	----	---

TRANSVERSALES

Nº 21: <i>Diseñar <u>Informe Anual de Seguimiento del Plan de Igualdad para la Comisión de Seguimiento.</u></i>	HR	Vigencia PI / Bienal	12 meses	NA	Si/No
--	----	----------------------	----------	----	-------

POLITICA SOCIAL

Nº 22: <i>Fomento de <u>políticas sociales</u> informando regularmente a los empleados de las políticas sociales implementadas en la compañía.</i>	Dirección	Vigencia PI	6 meses	NA	Número de comunicaciones a los empleados por ejercicio
---	-----------	-------------	---------	----	--

ACOSO

<p>Nº 23: <i>Implementación y Fomento del <u>Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo</u></i></p>	<p>Dirección</p>	<p>Vigencia PI</p>	<p>Desde publicación PI (Anexo)</p>	<p>NA</p>	<p>Si/No</p>
<p>Nº 24: <i>Se anexa al Plan de Igualdad de la empresa, el <u>Protocolo de prevención y actuación del acoso sexual o por razón de sexo.</u></i></p>	<p>HR</p>	<p>Vigencia PI</p>	<p>Desde publicación PI (Anexo)</p>	<p>NA</p>	<p>Si/No</p>

VIOLENCIA DE GÉNERO

<p>Nº 25: <i>Se creará una campaña para el <u>día Internacional contra la violencia de género</u> (25 de noviembre) que será dada a conocer por los canales habituales de información, difundiendo los servicios de ayuda a las víctimas, p.ej. número 016, etc...</i></p>	<p>HR</p>	<p>Vigencia PI (Anual - 25 Noviembre)</p>	<p>6 meses</p>	<p>NA</p>	<p>Si/No</p>
<p>Nº 26: <i>Se creará un <u>protocolo para las víctimas de violencia de género.</u></i></p>	<p>RH</p>	<p>Vigencia PI</p>	<p>12 meses</p>	<p>N/A</p>	<p>Si/No</p>
<p>Nº 27: <i>A las víctimas de violencia de género se les permitirá el <u>cambio del periodo vacacional.</u></i></p>	<p>RH</p>	<p>Vigencia PI</p>	<p>3 meses</p>	<p>N/A</p>	<p>Si/No</p>
<p>Nº 28: <i>Establecer una <u>licencia de 3 días retribuidos</u>, para el caso de cambio de domicilio de la víctima de violencia de género, quedando incluido en estos 3 días lo regulado según legislación vigente.</i></p>	<p>RH</p>	<p>Vigencia PI</p>	<p>6 meses</p>	<p>N/A</p>	<p>Si/No</p>

ARTICULACIÓN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ÁREAS Y MEDIDAS OPERATIVOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		ÁREAS DE ACTUACIÓN	MEDIDAS CONCRETAS	
1	Modelo de gestión	Transversal	11	Cuadro de Mando
2	Incorporación y desvinculación	Vinculación y Desvinculación	1	Preferencia a igual mérito
			2	Causa raíz de las bajas
			3	Compromiso principio de igualdad
			4	Compromiso principio de igualdad
			5	Reunir información estadística
3	Promoción y desarrollo	Desarrollo Profesional y Personal	6	Preferencia a igual mérito
			7	Facilitar la participación paritaria
			8	Sensibilizar en igualdad
			9	Facilitar movilidad interna
4	Imagen igualitaria	Comunicación	10	Velar por un lenguaje inclusivo
			11	Comunicar Plan de Igualdad

5	Retribución	Compensación	20	Análisis de la Brecha Salarial
6	Riesgos laborales, salud y singularidad	Prevención y Bienestar	19	Desconexión Digital
7	Entorno laboral diverso	Política Social	22	Catálogo de políticas
8	Conciliación	Conciliación y Corresponsabilidad	12	Estructurar y medir la conciliación
			13	Unión permiso de paternidad y vacaciones
			14	Permiso de lactancia
			15	Excedencia cuidado de menores
		Flexibilidad	18	Fomentar la Flexibilidad Espacial y Temporal
9	Formación	Formación	16 17	Formación en igualdad a mandos y nuevas incorporaciones
10	Seguimiento	Seguimiento	21	Informe Anual de Seguimiento
11	Tolerancia cero	Acoso	23 24	Fomentar el protocolo anti acoso e incluirlo como anexo al PI
		Violencia de género	26 27 28	Protocolo Cambio periodo vacacional Licencia cambio de domicilio

G) IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS Y RECURSOS, TANTO MATERIALES COMO HUMANOS, NECESARIOS PARA LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CADA UNA DE LAS MEDIDAS Y OBJETIVOS

Transversalmente a todas las acciones es la recogida de datos a lo largo de todo el año.

Los recursos serán los necesarios para el control administrativo y puesta a disposición por el departamento de RR.HH. (HR) a la Comisión de Seguimiento y Evaluación.

El Plan depende del conocimiento de datos para decidir en consecuencia.

Lo que se mide, se gestiona y, se traslada a Cuadro de Mando para el análisis de la tendencia.

No se prevé presupuesto en euros para recursos materiales, considerando los recursos humanos en horas y a discreción.

La responsabilidad de contabilizar e informar reside en D./Dña. (ver lista debajo), en calidad de integrantes de la futura Comisión de Evaluación y Seguimiento del Plan (ver anexo 1)

- [Sofia Allue, HR Business Partner]
- [Zoe Deverell, Senior Regional Diversity, Equity and Inclusion Manager]
- [Tiara Chivers, People Compliance Senior Manager]
- Spain Hub Leader

H) CALENDARIO DE ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DEL PLAN DE IGUALDAD

ACTUACIONES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
<i>Control de Medidas 1 a 10, 13, 16 a 18, 22, 25 a 28</i>	Anual			
<i>Control de Medidas 12, 14, 15 y 19</i>	6 meses			
<i>Control de Medidas 11, 23 y 24</i>	Desde publicación PI			
<i>Control de Medida 20 (Brecha Salarial derivada del registro)</i>	Anual			
<i>Reuniones Informales CES</i>	Bienal		Bienal	
<i>Reuniones Ordinarias CES - Informe de Seguimiento y Actualización (21)</i>		Bienal		Bienal

<i>Reuniones Extraordinarias CES</i>	A demanda, siempre que haya incidencias			
<i>Auditoría retributiva y diagnóstico de plantilla, salvo modificación de condiciones sustancial</i>				Tres meses antes de fin de año
<i>Convocatoria Comisión de Negociación para actualización a Edición II del PI, por CES</i>				Tres meses antes de fin de año

(*) CES: Comisión de Evaluación y Seguimiento

3. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DEL PLAN

La fase de Seguimiento, Evaluación y Revisión permitirá conocer el desarrollo del Plan de Igualdad y los resultados obtenidos en las diferentes Áreas de Trabajo. En el Círculo de Mejora Continua se desdobra en dos rutinas, medir y actuar, conforme al equilibrio resultado y expectativa.

La fase de Seguimiento, Evaluación y Revisión facilitará información sobre posibles necesidades y/o dificultades surgidas en la ejecución. Este conocimiento posibilitará su cobertura y corrección, proporcionando al Plan de Igualdad de la flexibilidad necesaria para su éxito y que se apuntaba como uno de sus Principios Generales (dinámico).

Los resultados formarán parte de la Evaluación anual, bienal y final.

A) COMISIÓN DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD

Para el seguimiento, evaluación y revisión periódica del Plan se constituye una comisión de igualdad (en adelante, la "CES") que actuará como órgano de impulso, vigilancia y seguimiento del Plan durante toda la vigencia del mismo, permitiendo comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos y la efectividad de las medidas acordadas

La composición, funciones y calendario de reuniones de la CI se regirá por el reglamento de la CES aprobado por la CN y que se adjunta como Anexo 1 al Plan.

B) PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN, INCLUIDO EL PROCEDIMIENTO PARA SOLVENTAR LAS POSIBLES DISCREPANCIAS QUE PUDIERAN SURGIR EN LA APLICACIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN O REVISIÓN, EN TANTO QUE LA NORMATIVA LEGAL O CONVENCIONAL NO OBLIGUE A SU ADECUACIÓN

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD

Sin perjuicio de los plazos generales indicados, el Plan de Igualdad deberá revisarse cuando concurren las siguientes circunstancias (art. 9.2 RD 901/2020):

- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su influencia como resultado de la actuación de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa.
- Ante cualquier incidencia que modifique de manera sustancial la plantilla, los métodos de trabajo, organización o sistemas retributivos, modificaciones sustanciales o las analizadas en el diagnóstico que dio origen al Plan de Igualdad.
- Cuando por resolución judicial se condene a la empresa por discriminación directa o indirecta por razón de sexo.
- Cuando se determine falta de adecuación del Plan a los requisitos legales o reglamentarios.

En cualquier momento, el Plan de Igualdad podrá revisarse (art. 9.4) a fin de añadir, reorientar, mejorar, corregir, intensificar, atenuar o, incluso, dejar de aplicar alguna medida que contenga en función de los efectos que vayan apreciándose en relación con la consecución de sus objetivos.

PROCEDIMIENTO PARA SOLVENTAR LAS POSIBLES DISCREPANCIAS QUE PUDIERAN SURGIR: SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Adhesión al Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC). Sujetándose íntegramente a los órganos de mediación establecidos por el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitración (SIMA).

4. FIRMA

El Plan de Igualdad en su primera edición se aprueba en los términos de este documento, que podrá ser diseñado y editado en formatos distintos para su mejor difusión y conocimiento.

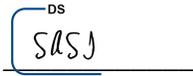
Los abajo firmantes lo aprueban, validan y suscriben como miembros de la Comisión Negociadora en el día y lugar de la firma.

Al tiempo, se encargan los trabajos que correspondan para su inscripción en registro público que permitirá además el acceso público al contenido del Plan.

En Madrid, a 10 de Febrero de 2023

Firma del representante de Twilio

Dña. S.A.



Firma del representante sindical (CCOO)

Dña. L.C.



ANEXOS

A. COMISIÓN DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN : REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE IGUALDAD DE TWILIO SPAIN, S.L.U.

Primero. Se constituirá una comisión de seguimiento que se reunirá de forma ordinaria una vez al año, y de forma extraordinaria siempre que se considere necesario.

La comisión de seguimiento estará compuesta por las siguientes personas:

- ***[Sofía Allue, HR Business Partner]***
- ***[Zoe Deverell, Senior Regional Diversity, Equity and Inclusion Manager]***
- ***[Tiara Chivers, People Compliance Senior Manager]***
- ***Spain Hub Leader***

Si alguna de estas personas dejara de trabajar en Twilio Spain SL nos aseguraremos de que un empleado del mismo equipo le sustituya. En otras palabras, siempre habrá un HR Business Partner, un representante del equipo de Diversidad, Equidad e Inclusión, un representante del equipo de Compliance y el Spain Hub Leader en ese momento en el Comité de Seguimiento.

La vigencia de la Comisión de Seguimiento será la misma que la del Plan de Igualdad del que forma parte integrante.

Segundo. La Comisión de Seguimiento debe centrarse en analizar la puesta en marcha y desarrollo de las diferentes medidas y estrategias definidas en el Plan de Igualdad e indicar la necesidad, o no, de modificar total o parcialmente alguna de las medidas emprendidas.

La Comisión de Seguimiento tendrá las siguientes competencias:

- Valorar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
- Verificar la ejecución de las medidas previstas en el Plan de Igualdad, y si éstas se ajustan a los objetivos inicialmente planteados.
- Comprobar si se cumple la calendarización propuesta para las diferentes medidas/objetivos.
- Detectar posibles obstáculos o dificultades en la implantación y realización de las medidas y realizar los ajustes pertinentes.
- Proceder a la evaluación y/o adecuación del Plan de Igualdad en caso de que resultase necesario ante las necesidades organizativas que se produjeran durante su vigencia.
- Convocar a la Comisión de Negociación del Plan de Igualdad tres meses antes del vencimiento de cada edición.

El seguimiento quedará documentado a través de los informes, escritos, o fichas que en cada caso se consideren adecuados.

Tercero. Durante la vigencia del Plan, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma ordinaria una vez al año.

Cuarto. En las reuniones ordinarias se hará llegar la convocatoria a los componentes con un preaviso mínimo de treinta días naturales antes de la fecha. La convocatoria deberá siempre contener el orden del día fijado, así como la fecha, hora y lugar de la reunión e ir acompañada, en su caso, de la documentación necesaria, que incluirá la información sobre los indicadores de seguimiento acordados.

Quinto. Las reuniones podrán ser telemáticas, enviando en este caso la Empresa los enlaces de acceso a la misma a todas las personas que componen la Comisión de Seguimiento.

Sexto. De manera extraordinaria a petición de cualquiera de las partes con un preaviso mínimo de treinta días naturales, la Comisión de Seguimiento podrá reunirse a petición de la mayoría de sus componentes.

Séptimo. La Comisión de Seguimiento quedará válidamente constituida cuando, debidamente convocada, estén presentes o representadas al menos un tercio de sus miembros.

Octavo. Tras cada reunión de la Comisión de Seguimiento, se elaborará un acta. El acta deberá recoger los temas tratados y los acuerdos alcanzados; en caso de desacuerdo, se hará constar en la misma las posiciones defendidas por cada uno de los miembros de la Comisión de Seguimiento.

Noveno. Adopción de acuerdos. Las decisiones de la Comisión de Seguimiento se adoptarán, en general, por consenso. Si fuera necesario realizar una votación, se entenderá acordada la propuesta cuando obtenga el voto favorable de la mayoría simple.

Décimo. Quienes componen la Comisión de Seguimiento de Igualdad, así como sus asesores y asesoras están obligados a respetar la confidencialidad y sigilo profesional tanto de los asuntos tratados en las reuniones como de la documentación y datos presentados y aportados por las partes, sin que pueda ser empleados para usos distintos al previsto en el presente Anexo.

B. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DEL ACOSO

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y DEL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO DE TWILIO SPAIN, S.L.U.

1 **Finalidad**

Twilio Spain, S.L. (en adelante, “**Twilio**”, la “**Empresa**” o la “**Organización**”) ha aprobado con fecha de [**Fecha**], el presente protocolo de prevención del acoso sexual y de acoso por razón de sexo en el trabajo (el “**Protocolo**”) que resultará aplicable a la Empresa.

Este Protocolo tiene en cuenta la reciente aprobación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, y la Recomendación número 206 de la OIT de junio de 2019 sobre la violencia y el acoso, así como la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

2 **Definiciones**

2.1 **Acoso sexual:** cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que, sin ser una aproximación libremente aceptada y recíproca por ser deseada por la persona objeto de ellas, tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual se considerará también acoso sexual.

Si bien generalmente involucra un patrón de comportamiento, puede tomar la forma de un solo incidente. A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso sexual las conductas que se describen a continuación:

(a) **Conductas verbales:** ejemplos de conductas verbales constitutivas de acoso sexual son, entre otros, y analizados en cada caso en particular, supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos;

llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados; bromas o comentarios sobre la apariencia;

- (b) **Conductas no verbales:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas claramente impúdicas, gestos; cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual;
- (c) **Comportamientos Físicos:** contacto físico deliberado y no solicitado o gestos sugerentes/insinuantes, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.

2.2 Acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual: entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual que consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con el entorno de trabajo o profesional. En la medida que supone un abuso de autoridad, su sujeto activo será aquel que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

2.3 Acoso sexual ambiental: en este tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Pueden ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

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

Para determinar que efectivamente en una realidad concreta concurre una situación calificable de acoso por razón de sexo, se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador, entre los que destacan:

- (a) Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva y que es percibida como tal por quien la sufre.
- (b) Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- (c) Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de

la víctima, tales como el derecho a no sufrir discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.

(d) Que no se trate de un hecho aislado.

2.5 Sujetos (activo y pasivo): cualquier persona relacionada con la Empresa. Tanto hombres como mujeres pueden ser sujetos activos como pasivos.

2.6 Acoso horizontal: se produce cuando la víctima y el presunto acosador se encuentran en un mismo nivel jerárquico en la empresa.

2.7 Acoso vertical: se produce cuando la víctima y el presunto acosador se encuentren en distinto nivel jerárquico en la empresa.

3 Ámbito de aplicación

El Protocolo, que será de aplicación desde su aprobación el día 10 de febrero de 2023, vinculará a todo el personal de la Empresa (trabajadores permanentes, trabajadores temporales, trabajadores de agencias o contratistas), incluyendo el personal directivo, con independencia de la función que se desempeñe, del título de su posición, de la forma y lugar de prestación de servicios o de la forma de contratación laboral.

También resultará de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, presten servicios o colaboren con la Empresa, tales como las personas que tengan la condición de administradores o consejeros, las personas que realicen prácticas no laborales, así como a aquellas personas que mantengan o estén en proceso de mantener una relación profesional con la Empresa. Incluidos, entre otros, los clientes, los consumidores y los usuarios de los servicios.

El Protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo que se producen durante el trabajo o prestación de servicios, en relación con el trabajo o como resultado del mismo. Se listan las siguientes a título enunciativo, pero no limitativo:

(a) En el lugar de trabajo, incluidos los espacios públicos y privados donde se desarrolle el trabajo incluidas las instalaciones donde las personas trabajadoras descansan, comen, utilizan instalaciones sanitarias, de aseo o vestuario.

(b) En los desplazamientos y viajes profesionales, eventos, conferencias o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.

(c) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso).

- (d) En el alojamiento proporcionado por la Empresa.
- (e) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

4 Declaración de Principios

La Empresa está comprometida con la defensa de la dignidad de todas las personas trabajadoras, apuesta por crear y mantener un entorno laboral que respete la dignidad y libertad personal y por ello se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respeten los derechos, la dignidad y la libertad sexual de todas las personas que trabajan en el mismo.

El acoso sexual y/o por razón de sexo en el entorno laboral constituyen expresiones de violencia que atentan contra diversos derechos fundamentales y tienen un efecto negativo sobre la integridad física, psíquica y moral de las personas trabajadoras. Ambos son contrarios al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres y constituyen discriminación por razón de sexo ; además, contaminan el entorno laboral y afectan al clima laboral de la empresa en la que se producen.

En la convicción de que la cultura y valores de la Empresa así como sus principios valores están orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas que la integran, y con objeto de garantizar la protección de los derechos humanos de la persona, se elabora el presente Protocolo a través de la cual se definen las pautas generales que deben regir para, por un lado, prevenir este tipo de conductas y, por otro lado, erradicar todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral, haciendo extensivo el presente Protocolo a todas las personas trabajadoras de la Empresa de cualquiera de sus centros, quienes tienen el deber de cumplirlo.

La Empresa se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las quejas que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- (a) Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, incluyendo su sexo u orientación sexual, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos, con independencia de quien sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- (b) La Empresa manifiesta su firme compromiso para establecer todos los mecanismos a su alcance para evitar cualquier tipo de situación que atente contra la dignidad, integridad física y/o moral, igualdad de trato y libre desarrollo de la personalidad en el ámbito laboral.

- (c) En la Empresa tendrá tolerancia cero ante las conductas que puedan ser constitutivas de acoso sexual o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones.
- (d) La Empresa asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente Protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, tanto a nivel interno como externo, y a realizar las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.
- (e) La Empresa, al implantar este Protocolo, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y abordar cualquier manifestación de acoso sexual o acoso por razón de sexo en su organización.
- (f) Las personas trabajadoras de la Empresa que sufran una situación de acoso en el trabajo o aquellos que tengan conocimiento de ella tienen derecho a denunciar los hechos en cuestión ante su HRBP o a la línea directa de ética y denuncia de irregularidades en www.twilio.ethicspoint.com

5 Objetivos

Los objetivos a alcanzar por el presente Protocolo deben sistematizarse, entre otros, en:

- (a) Manifestar la tolerancia cero frente a las situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- (b) Fomentar la cultura preventiva del acoso sexual y/o por razón de sexo en todos los ámbitos y estamentos.
- (c) Facilitar la identificación y el reporte de las conductas constitutivas de acoso sexual y/o por razón de sexo en sus distintas manifestaciones.
- (d) Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial las denuncias de acoso con el fin de precisar si se ha producido una situación de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- (e) Apoyar a la persona que ha sufrido el acoso para evitar su victimización secundaria o revictimización y facilitarle, en su caso, el acceso al acompañamiento psicológico y social que precise, reparando, en la medida de lo posible, el daño que se le hubiera podido causar.
- (f) Garantizar la no existencia de represalias por haber participado en el proceso, asegurando que, cuantos intervengan, no serán objeto de intimidación,

persecución o represalias, considerándose cualquier acción en este sentido objeto susceptible de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

6 Principios del procedimiento de actuación

Los siguientes principios deberán ser respetados a la hora de tramitar las denuncias que se reciban:

- (a) Fácil acceso a los procedimientos, que deberán ser suficientemente promocionados.
- (b) Confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
- (c) Respeto al principio de presunción de inocencia de la presunta persona acosadora.
- (d) Prohibición de represalias hacia la presunta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- (e) Diligencia, celeridad, seguridad, coordinación y colaboración en el procedimiento.
- (f) Esfuerzo por garantizar los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- (g) Investigación exhaustiva de los hechos, que se resolverá tras escuchar a las personas afectadas y al presunto acosador y garantizando la imparcialidad de cualquier actuación.
- (h) Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas en su caso, las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuyas conductas de acoso resulten probadas. Twilio se adherirá al proceso establecido en nuestro convenio colectivo [\[link\]](#).
- (i) Resarcimiento a la persona acosada y protección de su salud psicológica y física.
- (j) Enfoque de sexo y derechos humanos en todo el procedimiento.

7

Procedimiento de actuación:

De manera esquemática, las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes, desarrollados igualmente en el presente apartado:

- (a) Presentación de queja o denuncia.
- (b) Reunión de la comisión instructora del protocolo de acoso:
- (c) Expediente informativo
- (d) Resolución del expediente de acoso
- (e) Seguimiento

En detalle:

(a) Presentación de queja o denuncia.

Se podrá presentar por escrito y por teléfono a un miembro del Equipo de Recursos Humanos o a la Línea Confidencial de Ética y Denuncias Ethicspoint. Asimismo, la queja o denuncia podrá ser presentada ante el HRBP o la dirección de correo electrónico hr@twilio.com.

La denuncia detallará los hechos que la motivan, persona (s) afectada por los hechos y presunto (s) acosador causante (s), y facilitará cuantas pruebas considere puedan esclarecer o demostrar lo allí expuesto, en cualquier formato, físico o digital.

Las personas trabajadoras deben saber que, salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo.

Las denuncias serán confidenciales secretas, pero no podrán ser anónimas. La Empresa garantizará la confidencialidad de las partes afectadas. A fin de garantizar la confidencialidad de cualquier queja, denuncia o comunicación de situación de acoso, Twilio habilita el número de teléfono, la cuenta de correo electrónico y la web indicadas a la que solo tendrán acceso la persona encargada de tramitar la queja y las personas que integran la comisión instructora, y cuyo objeto es única y exclusivamente la presentación de este tipo de denuncias o quejas.

Todo ello sin perjuicio de poder aceptar igualmente las quejas o denuncias que puedan presentarse de forma secreta, que no anónima, por escrito y en sobre cerrado dirigido a la la comisión instructora.

Recibida una denuncia en cualquiera de las modalidades apuntadas, la persona encargada de tramitar la queja la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la empresa y de las personas que integran la comisión instructora.

La presentación por la víctima de la situación de acoso sexual o por razón de sexo, o por cualquier trabajadora o trabajador que tenga conocimiento de la misma será necesaria para el inicio del procedimiento en los términos que consta en el apartado siguiente.

(b) Determinación de la comisión instructora para los casos de acoso.

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso sexual y por razón de sexo que está formada por tres personas:

[Sofia Allue, HR Business Partner]

[Naomi Cody-Sexton, Employee Relations Manager]

[Tiara Chivers, People Compliance Senior Manager]

En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, podrá actuar de suplente de cualquiera de las personas titulares:

[Patrycja Michalowska-Tos, HRBP Director]

[Raymond Goh, Employee Relations Manager]

[Bhavana Sharma, People Compliance Manager]

Con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento, las personas que sean miembros de esta comisión serán fijas.

La comisión tendrá una duración de cuatro años. Las personas indicadas que forman esta comisión instructora, cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar.

En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona o personas de la comisión.

Adicionalmente, esta comisión, ya sea por acuerdo propio o por solicitud de alguna de las personas afectadas, podrá solicitar la contratación de una persona experta externa que podrá acompañarles en la instrucción del procedimiento.

Esta comisión se esforzará por reunirse lo más rápidamente posible tras la recepción de una queja, o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

En el seno de la comisión se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier denuncia, comunicación, queja o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso sexual o por razón de sexo.

c) El expediente informativo.

Se dará paso al expediente informativo. La comisión instructora realizará una investigación en la que se resolverá a propósito de la concurrencia o no del acoso denunciado tras escuchar í a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la comisión instructora, la dirección de la Empresa adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección de la Empresa separará a la presunta persona acosadora de la víctima.

En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia a la víctima y después al presunto acosador. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por un compañero de trabajo, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso.

La comisión de instrucción podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento legal ext en materia de acoso e igualdad y no discriminación durante la instrucción del procedimiento. Este experto legal está obligado a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción.

Finalizada la investigación, la comisión levantará un acta en la que se recogerán los hechos, referenciando los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del acta, la comisión instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario del presunto acosador.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, la comisión hará constar en el acta que de las pruebas recabadas no cabe apreciar la concurrencia de acoso sexual o por razón de sexo.

En el seno de la comisión instructora de acoso las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto, por mayoría.

d) La resolución del expediente de acoso

La dirección de Twilio, una vez recibidas las conclusiones de la comisión instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona acosadora y a la comisión instructora, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

Así mismo, la decisión final adoptada en el expediente se comunicará también a la comisión de seguimiento del plan de igualdad y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

En función de esos resultados anteriores, la dirección de la Empresa procederá a:

- a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- b) adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
 - a) separar físicamente a la persona acosadora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
 - b) sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona acosadora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 ET

Entre las sanciones que se pueden considerar para aplicar a la persona acosadora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. la suspensión de empleo y sueldo
3. la limitación temporal para ascender
4. el despido disciplinario

La dirección de la Empresa adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de ofensas de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje de una persona acosada cuando haya estado ausente a causa de la situación de acoso durante un periodo de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

e) Seguimiento

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la comisión instructora vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas.

El acta se remitirá a la dirección de Twilio, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad,

con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas

8. Coordinación empresarial y personal externo

Cuando el denunciante y/o el denunciado no pertenezcan a la plantilla de Twilio pero sean usuarios de los servicios o instalaciones de la Empresa o pertenezcan a una empresa o cliente contratado, el procedimiento se aplicará con las mismas garantías y, en su caso, en coordinación con la/s empresa/s implicada/s, siguiendo las siguientes pautas dependiendo de cada caso:

a) Persona denunciante no es trabajadora de Twilio, pero sí lo es la persona denunciada.

Un denunciante que no sea empleado de Twilio se considera víctima de acoso o tiene conocimiento de un caso de acoso e informa a Twilio. En este caso, una vez presentada la denuncia, se aplicará el procedimiento de la forma establecida, debiendo informar a la empresa empleadora del empleado denunciante (víctima de acoso):

- La apertura del expediente informativo para su instrucción.
- Las medidas cautelares adoptadas, si proceden.
- La resolución final.

Además, Twilio requerirá de la empresa implicada cuanta documentación e información sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos por parte de la comisión instructora. En caso de que la empresa implicada se niegue a facilitar dicha información, deberá constar este hecho en el informe de resolución de la comisión instructora.

En caso de que quede constatado el acoso, se adoptarán las medidas necesarias para revertir la situación y con este fin, se dará traslado de la resolución final del expediente a la empresa a la que pertenece la víctima del acoso (la persona declarante) .

En caso de que la empresa implicada abra a su vez expediente de investigación del mismo caso, se le facilitará la información y documentación necesarias para el esclarecimiento de los hechos y se le solicitará información sobre la resolución final que adopte.

b) Persona denunciante es trabajadora de Twilio, pero no la persona denunciada.

La denuncia se presentará ante la Twilio por el procedimiento descrito en este protocolo.

Si el denunciado es trabajador de una tercera empresa, una vez presentada la denuncia, se aplicará el procedimiento establecido, debiendo informar a la empresa del denunciado:

- La apertura del expediente informativo para su instrucción.
- De las medidas cautelares adoptadas, si proceden.
- De la resolución final

Las medidas cautelares que afecten a la persona denunciada serán propuestas a la empresa a la que pertenece y se solicitará a la misma confirmación de las medidas cautelares finalmente adoptadas con el fin de quedar recogidas en el informe de resolución final.

En caso de que la empresa implicada no responda o decida no aplicar medidas cautelares, se propondrá a la persona denunciante la posibilidad de que las medidas cautelares recaigan sobre ella, con el fin de evitar la continuación del supuesto acoso. En todo caso, serán aceptadas de manera voluntaria o no se aplicarán.

Se requerirá de la empresa de la persona denunciada cuanta documentación e información sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos por parte de la comisión instructora. En caso de que la empresa implicada se niegue a facilitar dicha información, deberá constar este hecho en el informe de resolución de la comisión de investigación.

En caso de que la empresa implicada abra a su vez expediente de investigación del mismo caso, se le facilitará la información y documentación necesarias para el esclarecimiento de los hechos y se le solicitará información sobre la resolución final que adopte.

c) Ni la persona denunciante ni la denunciada trabajan en Twilio.

Tanto el personal subcontratado como las personas usuarias de servicios prestados por Twilio pueden verse implicadas en situaciones de acoso sexual o de acoso por razón de sexo. En estos casos, en caso de recibirse denuncia por Twilio, se procederá a la apertura de un expediente por parte de la Empresa.

Se adoptarán las medidas cautelares que se estimen oportunas o, de no ser posible su aplicación por no ser las implicadas personas empleadas directamente por Twilio, se realizará la propuesta de medidas cautelares a las empresas implicadas.

En estos casos, Twilio se pondrá a disposición de las empresas con el fin de que investiguen los hechos y resuelvan con la mayor celeridad posible. Se solicitará de dichas empresas información sobre sus resoluciones, con el fin de realizar un seguimiento y finalmente cerrar

el expediente. El cierre del expediente y las medidas adoptadas por todas las empresas implicadas serán informados a la comisión instructora.

9. Difusión del Protocolo y acciones formativas

El presente Protocolo estará disponible en Switchboard y en nuestras oficinas.

Asimismo, el Protocolo será objeto de las adecuadas acciones de comunicación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica. En este sentido, se continuará promoviendo acciones formativas en materia de igualdad, prevención del acoso, no discriminación y defensa de los Derechos Humanos entre toda su plantilla, especialmente entre aquéllos que son responsables de grupos de trabajo.

10. Actualización y revisión del Protocolo

El periodo de vigencia o duración del protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, así como los plazos para su revisión, serán los determinados en el plan de igualdad en el que se integre, en los términos previstos en el artículo 9 del RD 901/2020, de 13 de octubre. Asimismo, se estará a lo dispuesto en este mismo artículo para el seguimiento y evaluación del protocolo que forma parte del plan de igualdad.

MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO SEXUAL Y/O ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

1. DENUNCIANTE (PERSONA DENUNCIANTE) (seleccione)

- Persona que ha sufrido el acoso
- Otras (especificar):

2. 2. DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DE LA PERSONA QUE HA SUFRIDO EL ACOSO

- Nombre y apellidos:
- Sexo:
- Puesto de trabajo :
- Lugar de trabajo :

3. 3. DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DE LA PERSONA ADICIONAL QUE HA SUFRIDO EL ACOSO

- Nombre y apellidos:
- Sexo:
- Puesto de trabajo :
- Lugar de trabajo :

4. DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL PRESUNTO ACOSADOR O ACOSADORES (PERSONA O PERSONAS DENUNCIADAS)

- Nombre y apellidos:
- Sexo:
- Puesto de trabajo :
- Lugar de trabajo :

5. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Incluya una relación de los hechos denunciados, adjuntando las páginas numeradas que sean necesarias, incluyendo las fechas y lugares donde ocurrieron los hechos y las personas implicadas siempre que sea posible.

.....
.....
.....
.....
.....

6. POSIBLES TESTIGOS Y/O PRUEBAS

- Si hay testigos, indique sus nombres y apellidos:

.....
.....

- En caso de que se adjunten pruebas, cualquier medio de prueba que se considere oportuno.

.....
.....

7. PETICIÓN

A la atención de la comisión instructora, se presenta una queja o denuncia por acoso sexual y/o por razón de sexo y se inicia el procedimiento previsto en el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual y del Acoso por Razón de Sexo de Twilio Spain, S.L.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

LUGAR Y FECHA

.....

FIRMA DEL DENUNCIANTE

.....

[La queja o denuncia puede presentarse por escrito y por teléfono a un miembro del Equipo de Recursos Humanos o a la Línea Confidencial de Ética y Denuncias de Ethicspoint. Asimismo, la queja o denuncia podrá presentarse ante el HRBP o en la dirección de correo electrónico hr@twilio.com]
