# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DELEGACION DE GOBIERNO EN MELILLA

## Área de Trabajo e Inmigracion

**894.** RESOLUCIÓN, DE FECHA 4 DE OCTUBRE DE 2024, POR LA QUE SE REGISTRA Y PUBLICA EL CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA SKILL ON NET EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

**Resolución de fecha 4 de octubre de 2024 del Área de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno en Melilla, por la que se registra y publica el CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA SKILL ON NET SAU EN LA CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA.**

Visto el texto del CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA SKILL ON NET SAU EN LA CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA, que fue suscrito con fecha 31 de mayo de 2024, de una parte por D. Asher Jonathan Amselem Benzaquen, representación otorgada por D. Alexandrou Costakis en calidad de administrador único de la empresa, y de otra por Dª. Aránzazu María López Gómez, Dª Lorena Rodríguez Berenguer y Dª M.ª Aragón Duro, como miembros del comité de empresa, 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 el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

La Delegada del Gobierno en Melilla, es competente para resolver el presente expediente a tenor de lo dispuesto en el REAL DECRETO 2725/1998, de 18 de diciembre, artículo 4 apartado 2: " *Los Delegados del Gobierno en las ciudades de Ceuta y Melilla asumirán las competencias resolutorias o de emisión de propuestas de resolución de los respectivos Directores de Trabajo e Inmigración de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno*".

Por Resolución del Delegado del Gobierno en Melilla, de fecha 11 de mayo de 2000, BOME 15 de abril, se delegó en el Director del Área de Trabajo y Asuntos Sociales, hoy Área de Trabajo e Inmigración de esta Delegación del Gobierno en su ámbito territorial de actuación, la competencia de resolver: Expedientes de Regulación de Empleo, Registro y Depósito de Convenios Colectivos y Registro e Inscripción de Cooperativas.

**ACUERDA**

**Primero.**

Ordenar la inscripción del citado Convenio Colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, 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 de la Ciudad de Melilla».

Melilla, 4 de octubre de 2024
LA DIRECTORA DEL ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN,
ELENA NIETO DELGADO

**PREÁMBULO**

El presente convenio de empresa de ámbito local se negocia por la representación legal de las empresas SKIL ON NET S.A.U. y por la representación de los miembros del comité de la empresa asesorados por los representantes de la Unión General de Trabajadores (UGT), todo ello de conformidad con lo establecido en el art. 87.2 del TRLET.

**CAPÍTULO I**

**Ámbitos de Aplicación**

**Artículo 1. Ámbito personal y funcional.**

Quedan comprendidos en el ámbito del presente convenio todos los trabajadores que presten sus servicios en la empresa SKILL ON NET SAU, en su centro de trabajo de la ciudad de Melilla, y en su actividad juegos de apuestas y azar online gestionados desde dicho centro de trabajo, a excepción de las condiciones económicas que les será de aplicación al personal que ocupe puestos de dirección o jefatura, y aquellos otros que desempeñen tareas profesionales de responsabilidad no incluidos en los grupos profesionales regulados en el presente convenio. Las condiciones económicas de dichos trabajadores se regularán de acuerdo con lo pactado individualmente con la empresa.

**Artículo 2. Ámbito temporal y territorial.**

El presente convenio tiene una vigencia de cinco años, y entrará en vigor el día de su publicación. En cuanto al ámbito territorial, el convenio se aplica en todos los centros de trabajo de ámbito territorial en la Ciudad Autónoma de Melilla.

**Artículo 3. Prorroga y denuncia.**

Extinguido el plazo de vigencia del convenio, se entenderá prorrogado por periodos anuales siempre que las partes no procedan a su denuncia.

La denuncia del convenio habrá de formularse por cualquiera de las partes con tres meses de antelación al vencimiento del mismo o al de cualquiera de sus prorrogas. Una copia del escrito de denuncia se depositará a la Autoridad Laboral a efectos de registro.

En caso de denuncia el convenio mantendrá en vigor su contenido normativo hasta la consecución de un nuevo acuerdo.

**CAPÍTULO II**

**Naturaleza de las condiciones pactadas**

**Artículo 4. Vinculación a la totalidad.**

Las condiciones pactadas forman un todo orgánico e indivisible y a efectos de su aplicación lo serán conjunta y globalmente.

**Artículo 5. Condiciones más beneficiosas.**

Las condiciones pactadas en este convenio se establecen como mínimas en su totalidad para las partes comprendidas en su ámbito de aplicación.

Con carácter supletorio, y en lo no previsto en este Convenio será de aplicación lo dispuesto en la legislación laboral vigente.

**CAPÍTULO III**

**Régimen de trabajo**

**Artículo 6. Organización el trabajo.**

La empresa establecerá el sistema de organización y dirección del trabajo siempre que se respeten las normas legales vigentes y lo establecido en este convenio.

En relación con la organización y dirección de la actividad, la empresa oirá e informará a los representantes de los trabajadores en los términos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores y resto de normas laborales de aplicación.

**Artículo 7. Formación.**

La Dirección de la Empresa elaborará planes de formación con el fin de facilitar la continua capacitación del personal en sus respectivos cometidos profesionales, para cuyo desarrollo se contará con la participación de los Representantes de los Trabajadores.

La formación del personal se efectuará a través de personal contratado por la Empresa para tal efecto, por trabajadores de la misma Empresa o por cualquier otra Empresa u Organismo que se contrate.

La formación podrá ser dentro o fuera del centro de trabajo y de la jornada laboral, en caso de realizarse fuera de la jornada laboral, la asistencia será voluntaria y se compensará el tiempo de la formación en descanso.

Los planes formativos de la Empresa considerarán prioritariamente fomentar la participación de las mujeres en las acciones formativas que se impartan. En este sentido, la Empresa se compromete a procurar que el porcentaje de participación de mujeres en las formaciones sea superior a la representación en plantilla de las mismas. La empresa se compromete a informar de los cursos de formación a las personas trabajadoras que se encuentren en maternidad, paternidad, excedencia por cuidado de menores o familiares. Las personas que se encuentren disfrutando de permisos, suspensiones de contrato y excedencias relacionadas con la conciliación familiar y laboral y manifiesten su deseo a incorporarse a formaciones, serán incluidas también con carácter preferente.

**Artículo 8. Jornada de trabajo.**

La empresa establecerá el calendario laboral de cada año en cuestión, el cual será dinámico conforme a las necesidades de demanda que se vayan acreditando al respecto.

La jornada podrá distribuirse en la forma que previene el artículo 34.2 del Estatuto de los Trabajadores a lo largo del año y de todos los días de la semana.

**Artículo 9. Horas extraordinarias**

La realización de las horas extraordinarias se ajustará a los siguientes criterios para su realización.

Como regla general se mantiene el criterio de supresión de las horas extraordinarias habituales.

No obstante, se mantendrá la posibilidad de realizar las horas extraordinarias necesarias por causas especiales con previo consentimiento expreso de un mando superior autorizado o la dirección de la empresa, y ello en relación con circunstancias excepcionales que hagan imprescindible y, por lo tanto, obligatoria la prestación de servicio derivada de la naturaleza de la actividad de que se trate, siempre con previo consentimiento.

La compensación de las horas extraordinarias, como criterio general y preferente, será mediante la retribución económica de las mismas. Esta retribución será equivalente al valor de la hora ordinaria incrementada en un 100% y en un 125% en días festivos.

El cálculo del importe se ajustará a la siguiente fórmula:

Hora extra = (salario bruto anual/jornada anual) x 1,00 o 1,25 ordinarios/festivos.

Subsidiariamente se podrán compensar las horas extraordinarias mediante el otorgamiento de tiempo libre retribuido igual al realizado y en un plazo de tres meses desde su realización.

**Artículo 10. Horarios, descanso semanal y festivos.**

La planificación se hará de lunes a domingo, ambos inclusive, y se organizará, salvo pacto en contrario, en turnos rotativos. El descanso semanal se establece en 48 horas posteriores al fin de la jornada, pudiendo acumularse en periodos de dos semanas.

La jornada se establece en un cómputo diario de ocho horas, con treinta minutos de descanso. El descanso no podrá establecerse antes de dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de los noventa últimos minutos antes de finalizar la misma.

Se establece un descanso semanal de 48 horas posteriores al fin de jornada.

El horario general de la jornada de trabajo dependerá de los puestos de trabajo.

**Artículo 11. Vacaciones.**

Se establece un total de 24 días laborables por año para ser disfrutados por el personal en concepto de vacaciones, el cual deberá ser disfrutado obligatoriamente dentro del año natural correspondiente, con la excepción de aquellos periodos de vacaciones que teniendo su inicio en el año natural de referencia finalicen en el año inmediatamente siguiente. El trabajador que no haya completado un año de servicio en la empresa disfrutara del tiempo proporcional en función del tiempo trabajado.

El periodo de vacaciones se fijará anualmente dentro de los tres primeros meses del año. Se podrán disfrutar en varios períodos, siendo estos de una duración mínima relacionada con el turno del trabajador, y, en concreto:

Turno de cuatro días de trabajo, disfrutará de un máximo de ocho (8) días laborables.

Turno de cinco días laborables, disfrutará de un máximo de diez (10) días laborables.

Se establece la obligación de que al menos un sesenta por ciento (60%) del periodo vacacional se deba tomar por parte del trabajador de forma conjunta, en períodos al menos de un turno completo de los días que se comprendan en el mismo, entre dos periodos de descanso semanal para aquellos trabajadores que ejerzan su actividad en turnos rotativos entre Lunes-Domingo, y cinco (5) días según los turnos de trabajo que se establecen en este convenio, los cuales se definen como turnos fijos de Lunes-Viernes.

El cuarenta por ciento restantes (40%) se podrá solicitar para ser disfrutado en periodos inferiores a cuatro días para los turnos rotativos y cinco días para los turnos fijos de lunes a viernes.

En todo caso, siempre deberá realizarse expresa petición por parte del trabajador donde se detallen sus datos personales, así como las fechas solicitadas para dichas vacaciones, debiendo cursar tal petición con, al menos, quince días previos a la fecha de disfrute.

No obstante, la dirección de la empresa podrá excluir de la planificación anual de vacaciones aquellos periodos de máxima actividad.

Ambas partes pactan que el periodo de vacaciones se disfrutará antes del periodo estival fijado como fecha final el 15 de septiembre, al menos, en un porcentaje equivalente al setenta por ciento del periodo disfrutable.

**Artículo 12. Licencias retribuidas.**

El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

– Quince días en caso de matrimonio, salvo si se ha disfrutado de la licencia por convivencia con la misma persona.

– Quince días en caso de inicio de convivencia de hecho, debidamente inscrita en el correspondiente registró público, por una sola vez.

– En los supuestos de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, de acuerdo con el artículo 45.1.d), las personas trabajadoras tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones, para el cuidado del lactante hasta que este cumpla nueve meses. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiples.

Quien ejerza este derecho, por su voluntad, podrá sustituirlo por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas en los términos previstos en la negociación colectiva o en el acuerdo a que llegue con la empresa respetando, en su caso, lo establecido en aquella.

La reducción de jornada contemplada en este apartado constituye un derecho individual de las personas trabajadoras sin que pueda transferirse su ejercicio a la otra persona progenitora, adoptante, guardadora o acogedora. No obstante, si dos personas trabajadoras de la misma empresa ejercen este derecho por el mismo sujeto causante, podrá limitarse su ejercicio simultáneo por razones fundadas y objetivas de funcionamiento de la empresa, debidamente motivadas por escrito, debiendo en tal caso la empresa ofrecer un plan alternativo que asegure el disfrute de ambas personas trabajadoras y que posibilite el ejercicio de los derechos de conciliación.

Cuando ambas personas progenitoras, adoptantes, guardadoras o acogedoras ejerzan este derecho con la misma duración y régimen, el periodo de disfrute podrá extenderse hasta que el lactante cumpla doce meses, con reducción proporcional del salario a partir del cumplimiento de los nueve meses.

– Cinco días laborables en caso de, accidente o enfermedad graves u hospitalización de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, e intervención quirúrgica con o sin hospitalización y que implique reposo domiciliario, previa justificación de tal necesidad de reposo domiciliario mediante indicación médica expresa y concreta.

Dos días laborables en caso de fallecimiento de cónyuge, pareja de hecho y parientes de hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, en caso de cónyuge, pareja de hecho, hijos, padre o madre, se disfrutará de dos días laborales adicionales de licencia. Cuando por tal motivo la persona trabajadora tuviera que hacer desplazamiento fuera de Melilla se dispondrá de dos días más de licencia.

– Un día en caso de traslado de domicilio habitual.

– Por el tiempo necesario para asistir a consulta médica cuando deba realizarse dentro de la jornada de trabajo, previa solicitud a la dirección de la empresa, y debiendo usarse el tiempo de descanso del que dispone el trabajador para destinarlo a tal finalidad. De ser necesario el uso de una mayor fracción de tiempo a tales fines, dicha porción que exceda del tiempo de descanso será recuperada por el trabajador en sucesivas jornadas, mediante acuerdo al efecto con la dirección de la empresa. En ningún caso se abarcan en este apartado las visitas del sistema médico privado, las cuales no podrán ser realizadas en tiempo de trabajo ni de descanso.

– Por el tiempo necesario para el cumplimiento de un deber público de carácter inexcusable y personal, entendiéndose por tal el formar parte de una mesa electoral, o la asistencia a actos judiciales en que la llamada al mismo venga derivada de acuerdo o resolución judicial firme.

- Por maternidad o paternidad se concederá licencia de dieciséis semanas, con comunicación previa del trabajador de cómo se va a hacer uso y estructurar dicho permiso con, al menos, tres meses de antelación.

La empresa podrá conceder días de licencias suplementarias, retribuidas o no, según los casos, cuando a su juicio la causa de la solicitud tenga especial importancia y no afecte a la buena marcha del servicio.

**Artículo 13. Excedencias.**

En todo lo relativo a excedencias forzosas y voluntaria se estará a los dispuesto en el artículo 46 del estatuto de los Trabajadores.

**Artículo 14. Pausas y reducción de jornada por lactancia.**

Las trabajadoras y trabajadores, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo. Esta ausencia retribuida se podrá disfrutar a elección de la trabajadora o trabajador previa comunicación a la Dirección de la empresa con antelación suficiente, conforme a las siguientes opciones:

Dividida en dos fracciones al comienzo o al final de la jornada o de alguno de los turnos de la misma si se trabaja en régimen de jornada partida.

Acumular el total de horas de permiso resultantes de la reducción anterior y disfrutarlas de forma ininterrumpida y a continuación del descanso por maternidad y paternidad, en este caso el resultado de cada día acumulado se obtendrá de sumar una hora por cada día de trabajo efectivo y dividiendo entre las horas obtenidas por la jornada real del trabajador o trabajadora.

La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia corresponderá a la trabajadora o al trabajador, dentro de su jornada ordinaria diaria. La persona trabajadora deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.

**Artículo 15. Reducción de jornada por cuidado de menores y familiares.**

El trabajador tiene derecho a la reducción de la jornada de trabajo diaria entre un octavo y un máximo de la mitad, con disminución proporcional del salario para cuidado directo de hijos o familiares en los términos regulados en el art. 37.6 del E.T.

La concreción horaria y periodo de disfrute corresponden al trabajador dentro de su jornada ordinaria, el trabajador, salvo causa de fuerza mayor deberá preavisar al empresario con una antelación de 15 días, precisando la fecha de inicio y fin de la reducción de jornada.

**Artículo 16. Situación especial por embarazo.**

Se estará a lo dispuesto en el art. 26 de la ley de Prevención de Riesgos laborales.

**Artículo 17. Contratación y periodo de prueba.**

1. Podrá concertarse por escrito un período de prueba, con sujeción a los límites de duración que se establezcan en cada una de las modalidades contractuales y en los puestos de trabajo y responsabilidad concreta, definiéndose, a priori, los siguientes plazos y en relación con las categorías que se detallan de seguido:

Dos (2) meses de periodo de prueba para agentes.

Seis (6) meses de periodo de prueba para resto de categorías.

También se incluirán en los periodos de prueba aquellas situaciones derivadas del cambio de categoría de un trabajador. En el caso de promoción interna y cambio de categoría a una superior, de no ser favorable la evaluación del trabajador respecto de su efectivo desempeño en las nuevas funciones durante el periodo de prueba, el mismo volverá a ocupar un puesto en la categoría anterior.

En lo no regulado en el presente artículo se estará a lo establecido en el artículo 14 de TRET.

**Artículo 18. Movilidad Funcional.**

Los trabajadores en el momento del ingreso al trabajo se les definirá el nivel profesional de pertenencia del Grupo Profesional en el anexo I de grupos profesionales, de acuerdo con las funciones prevalentes que tienen que realizar.

Se acuerda la movilidad funcional que no tendrá otras limitaciones que las estipuladas en el artículo 39 E.T., que permitirá que los trabajadores puedan desempeñar funciones distintas dentro de su grupo profesional de acuerdo con la formación y conocimientos que vayan obteniendo a lo largo de su vida laboral.

En caso de que se realizasen funciones superiores a las de su grupo profesional, por un periodo superior a seis meses durante un año u ocho en el plazo de dos años, el trabajador será evaluado por la empresa sobre el nivel profesional cuyas funciones haya estado realizando durante el periodo referido. En el caso en que la evaluación fuera positiva, el trabajador será promocionado a dicho nivel, en caso contrario el trabajador volverá a desempeñar las funciones de origen.

## CAPÍTULO IV

## Condiciones económicas

**Artículo 19. Periodo de pago de retribuciones y documentación.**

La liquidación de devengos de todo el personal se efectuará computándose meses naturales completos y abonándose el salario el último día de cada mes. En la mensualidad a abonar se incluirá las retribuciones fijas del mes en curso y variables del anterior, en su caso.

**Artículo 20. Salario Base.**

El salario base para cada una de las categorías para el año 2024, será el fijado en el anexo II de este convenio colectivo.

El porcentaje de subida del convenio se corresponderá con el equivalente al IPC anual publicado oficialmente, con un límite de subida del 2% anual, independientemente de que el IPC fuese superior a dicho porcentaje.

**Artículo 21. Gratificaciones extraordinarias.**

Todo el personal afectado por este convenio tendrá derecho a percibir dos gratificaciones extraordinarias al año, consistentes cada una de ellas en treinta días de salario base. Dichas pagas extras serán prorrateadas mensualmente, salvo que por solicitud del trabajador se inste a su abono en dos pagas extraordinarias independientes, abonándose una de ellas en el mes de junio y otra en el mes de diciembre de cada año.

**Artículo 22. Complemento de trabajo en festivos normales y especiales.**

Los trabajadores que presten servicios en los en los días festivos anuales, tanto nacionales como locales, sin perjuicio de su descanso compensatorio, percibirán un complemento de 50 euros por día trabajado.

Las vísperas de los días 1 de enero, 6 de enero y 25 de diciembre serán considerados festivos especiales. Aquellos trabajadores que desempeñen sus labores durante la víspera de estos días comprendiendo al menos tres (3) horas de su jornada a partir de las 6pm de dichos días se percibirá un complemento de 35 euros.

**Artículo 23. Complemento nocturno / Horas de trabajo nocturnas.**

Las horas trabajadas durante el horario comprendido entre las 22:00 h y 06:00 h se consideran horas de trabajo nocturnas. Las mismas serán remuneradas de forma individualizada mediante el abono de la suma de 2,20 euros / hora nocturna trabajada, por expreso acuerdo con la RLT.

Independientemente de ello, y para aquellos trabajadores que desarrollen su jornada regular y su actividad en horario nocturno, se retribuirá a los mismos con un complemento denominado de nocturnidad, el cual se fija en la suma de 30 euros/ mensuales, por expreso acuerdo con la RLT.

Para la aplicación de lo dispuesto en el párrafo anterior se considerará trabajador comprendido en jornada nocturna a aquel que realice normalmente en periodo nocturno una parte no inferior a tres horas de su jornada diaria de trabajo, así como aquel que se prevea que puede realizar en tal periodo una parte no inferior a un tercio de su jornada de trabajo anual.

Ambas partes manifiestan de forma expresa que, -en ningún caso ni circunstancia-, ambos complementos serán acumulativos. Es decir, o bien se remunerará por horas individuales al trabajador que se encuentre en ese caso, o bien por complemento de nocturnidad mensual al que se enmarque en ese segundo supuesto, pero, -en ninguna circunstancia-, podrán darse ambas posibilidades en un solo trabajador.

En lo no dispuesto en el presente artículo se estará a lo preceptuado en el artículo 36 del TRET

**Artículo 24.- Plus de capacidad lingüística**.

Los trabajadores que acrediten de forma documental competencias lingüísticas certificadas requeridas específicamente por la empresa y sus necesidades, - mediante certificaciones oficiales aceptadas en el ámbito certificador oficial nacional o internacional, tales como Escuela Oficial de Idiomas, Cambridge, Trinity, Grado en Filología Inglesa o Grado en traducción e interpretación del idioma requerido-, percibirán un complemento salarial de idiomas, del siguiente modo:

- 80 euros, competencia no certificada, acreditada de forma objetiva para el puesto de trabajo en la entrevista personal, informándose en todo caso a la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras.
- 100 euros, certificado nivel B2.
- 120 euros, certificado nivel C1.

**Artículo 25- Plus de transporte.**

Los trabajadores percibirán un plus de transporte de 4 euros diarios por día efectivo trabajado, el cual no se abonará en situación de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente de trabajo, ni durante las vacaciones del trabajador.

**Artículo 26.- Revalorización salarial cuatrienal.**

Se establece una revalorización salarial del 3% del salario base percibido por el trabajador que desempeñe sus labores por más de cuatro años, (4), siendo un cuatrienio acumulable para los cálculos posteriores de similar concepto.

## CAPÍTULO V

## Clasificación profesional

**Artículo 27. Principios generales.**

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, se clasificarán con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

Con carácter general la persona contratada desarrollará las tareas propias de su grupo profesional, así como tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual formen parte.

**Artículo 28. Grupos profesionales: descripción.**

Grupo profesional A.–Dirección o mandos superiores.

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas. Se incluyen en este grupo los directivos y responsables de departamento o área.

Grupo profesional B.–Personal Técnico.

Pertenecen a este grupo las personas que para el desarrollo de sus funciones deben tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que

desarrollan.

Se incluyen en este grupo las personas con titulaciones superiores, titulaciones medias, y el personal en prácticas.

Grupo profesional C.–Personal Técnico en informática.

Pertenecen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos, reuniendo la cualificación adecuada para ello.

Se incluyen en este grupo personal técnico de sistemas programación y ayudantes de sistemas.

Grupo profesional D.–Administración y operación.

Pertenecen a la administración las personas que, utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa.

Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad etc., bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas.

Se incluyen en este grupo los jefes y jefas de administración, el personal técnico administrativo, oficiales, el personal auxiliar administrativo, responsables de servicio, el personal de supervisión, coordinación y formación, los agentes de calidad (quality), gestores, gestoras y personal teleoperador/operador en cualquiera de sus grados.

**Artículo 29. Promoción profesional en el grupo de operaciones.**

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones:

– Gestor/Coordinador

– Gestor/Coordinador Adjunto.

– Supervisor

– Agente de atención al cliente

**Condiciones sociales y asistenciales**

**Artículo 30. Enfermedad y accidente.**

Situaciones derivadas como consecuencia de la falta de asistencia al trabajo en caso de incapacidad temporal:

A) En caso de enfermedad común o accidente no laboral se estará a lo dispuesto en el ET y demás disposiciones vigentes para las percepciones reglamentarias.

B) En caso de accidente de trabajo, se estará a lo dispuesto en el ET y demás legislación vigente para las percepciones de las sumas reglamentarias.

El abono de dichas sumas y su percepción por parte del trabajador supone que en todo momento la empresa a través de la Mutua Aseguradora, de existir ésta, estará facultada para efectuar el seguimiento y comprobación, tanto del estado patológico del trabajador, como del cumplimiento por el mismo del tratamiento que le haya sido impuesto y de una conducta normal que se corresponda con su estado.

**Artículo 31. Seguridad y salud laboral.**

Se estará a lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y demás legislación vigente en esta materia.

**Artículo 32. Vigilancia de salud.**

La empresa garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud, en función de los riesgos inherentes al trabajo, en los términos previstos en el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los reconocimientos médicos serán específicos para los factores de riesgos a los que esté expuesto el trabajador, utilizándose para ello los protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores que elabore el Médico del trabajo del servicio de prevención que gestione la vigilancia de salud de la empresa.

La periodicidad de estos reconocimientos será la que establezcan los protocolos médicos del servicio de prevención, en función de la evaluación de riesgos.

Se garantizará la confidencialidad de toda información relacionada con el estado de salud del trabajador o trabajadora y se respetará el derecho a la intimidad y dignidad del trabajador o trabajadora, no pudiéndose utilizar estos datos con fines discriminatorios.

**Artículo 33. Jubilación.**

En cuanto a la jubilación, se estará a lo previsto en el estatuto de los trabajadores y demás legislación vigente en esta materia.

## CAPÍTULO VI

## Régimen disciplinario en el trabajo

**Artículo 34. Clasificación.**

Las faltas cometidas por los trabajadores se clasificarán atendiendo a su importancia, trascendencia e intencionalidad, en leves, graves y muy graves.

**Artículo 35. Faltas leves.**

Serán faltas leves las siguientes:

1) De una a tres faltas de puntualidad en el inicio del trabajo (hasta quince minutos), sin la debida justificación, cometidas dentro del período de un mes o una sola falta superior a 15 minutos.

2) Faltar injustificadamente un día de trabajo al mes siempre que no ocasione perjuicio a la actividad. Será grave si, de resultas de la ausencia se causare grave perjuicio a la empresa.

3) No notificar con carácter previo la inasistencia al trabajo, o en su caso dentro de las 24 horas siguientes, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo podido hacer.

4) Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.

5) La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.

6) El abandono del puesto de trabajo, sin causa alguna justificada que lo motive, por breve tiempo. Si se causara, como consecuencia del mismo abandono, perjuicio de consideración a la empresa, compañeros o compañeras de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave.

7) Falta notoria de aseo y limpieza personal.

8) No atender a los clientes con la diligencia y corrección debida. siempre que no se produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave.

9) No trasladar al Superior las comunicaciones o notificaciones recibidas durante su jornada. Si la no entrega, ocasionará un perjuicio económico para la empresa se considerará sanción grave.

10) No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su actividad laboral.

11) Las discusiones con otros trabajadores de la empresa dentro de las dependencias del centro laboral ya sean dentro o fuera de horas de servicio.

12) Los incumplimientos de procedimientos de la empresa, normas y prescripciones o la desobediencia de instrucciones de un superior en el ejercicio regular de sus funciones, que no comporten perjuicios o riesgos para las personas, las cosas o la imagen de la empresa.

13) La inobservancia de las normas en materia de prevención de riesgos laborales, que no entrañen riesgo grave para el trabajador, ni para sus compañeros o terceras personas, siempre que el trabajador haya sido debidamente informado.

**Artículo 36. Faltas graves.**

Serán consideradas faltas graves, las siguientes:

1) Más de tres faltas injustificadas de puntualidad en el inicio del trabajo (hasta quince minutos), cometidas en el período de un mes o una falta injustificada de puntualidad superior a 15 minutos que ocasione un retraso en la apertura del centro.

2) Faltar dos días al trabajo sin causa que lo justifique, durante el período de un mes o una sola falta que ocasione perjuicio en la actividad. Será muy grave si de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la empresa.

3) La simulación de enfermedad o accidente.

4) Discusiones con otros trabajadores en horas de trabajo y en presencia de clientes.

5) Emplear para uso propio, sin autorización, enseres de la empresa.

9) No guardar y conservar debidamente material de la empresa entregado para el ejercicio de sus funciones.

10) La comisión de dos faltas leves de cualquier naturaleza, incluida la de impuntualidad, dentro de un trimestre y habiendo mediado al menos amonestación escrita.

11) Realizar sin la oportuna autorización otras actividades que las expresamente encomendadas, durante la jornada laboral.

12) La negligencia o descuido grave en el trabajo, que afecte a la buena marcha de este.

13) Pedir permisos alegando causas inexistentes u otros actos semejantes que puedan proporcionar una información falsa.

14) Falta de consideración grave hacia los clientes.

15) La suplantación de la personalidad de un compañero o compañera al fichar o firmar, sancionándose tanto a quien ficha como a quien ha suplantado.

16) El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.

17) El incumplimiento de las ordenes o la inobservancia de las normas en materia de prevención de riesgos laborales, cuando las mismas supongan riesgo grave para el trabajador sus compañeros o terceros, así como negarse al uso de los medios de seguridad facilitados por la empresa.

16) Los incumplimientos de procedimientos de la empresa, normas y prescripciones o desobediencia de órdenes de un superior en el ejercicio regular de sus funciones en cualquier materia de servicio que comporten perjuicios o riesgos para las personas, las cosas o la imagen de la empresa. Si de estos incumplimientos o desobediencia se derivase quebranto patrimonial para el trabajo o de ellos de produjera perjuicio económico, la falta podrá ser considerada muy grave.

**Artículo 37. Faltas muy graves.**

Serán consideradas faltas muy graves, las siguientes:

1) Más de cinco faltas injustificadas de puntualidad en el inicio del trabajo (hasta quince minutos), cometidas en el periodo de un mes o más de una falta injustificada de puntualidad superior a 15 minutos que ocasione retraso en la apertura del centro.

2) Tres o más faltas injustificadas de asistencia al trabajo en el período de dos meses, o quince faltas durante un año o más de una falta que ocasione perjuicio en la actividad.

3) Fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como en el trato con otros trabajadores o cualquier otra persona al servicio de la empresa, dentro del ámbito de la relación con ésta.

4) El robo, hurto, apropiación indebida o malversación, cometidos ya sean fuera o dentro de la empresa, respecto a bienes de la empresa, de los compañeros de trabajo o de clientes.

5) Hacer desaparecer, inutilizar, destrozar, ocultar o causar desperfectos en materiales, herramientas, aparatos, instalaciones, enseres, documentos o en cualquier pertenencia de la empresa.

7) El consumo de alcohol o drogas durante el tiempo de trabajo.

8) La embriaguez habitual o toxicomanía si repercute negativamente en el servicio.

9) La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento normal de trabajo, sin causa alguna que lo motive.

10) Violar el secreto de correspondencia o documentos reservados de la empresa.

11) Revelar a elementos extraños a la empresa datos de reserva obligada, referido tanto a la propia empresa como a sus clientes.

12) Dedicarse a actividades que sean consideradas incompatibles con las de la empresa.

13) Los incumplimientos de procedimientos de la empresa, normas y prescripciones o desobediencia de órdenes de un superior en el ejercicio regular de sus funciones en cualquier materia de servicio que además de comportar perjuicio para la propia empresa, se derivase quebranto patrimonial para el trabajo y de ellos se produjera perjuicio económico grave a la empresa.

14) Los malos tratos de palabra u obra, falta grave de respeto o consideración a los trabajadores, ya sean jerárquicamente inferiores, iguales o superiores o a sus familiares.

15) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia inexcusable.

16) La comisión de dos faltas graves, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que se cometan dentro de un semestre.

17) Malos tratos tanto de palabra como de obra, faltas de respeto y consideración e insultos o agresiones a clientes.

18) El incumplimiento de las órdenes o la inobservancia de las normas en materia de prevención de riesgos laborales, cuando sean causantes de accidente laboral grave, perjuicio grave al mismo trabajador, sus compañeros o a terceros, o daños graves a la empresa.

19) La utilización reiterada del móvil en horas de servicio, siempre que esto implique la desatención del trabajo y/o de los clientes o un perjuicio grave, las publicaciones en redes sociales de imágenes de la empresa, siempre que dañe la imagen de la misma, sin consentimiento o de personas trabajadoras de la misma o difundir información en RRSS o aplicaciones que sea confidencial o puedan dañar la imagen de la empresa.

20) El realizar trabajos por cuenta propia o cuenta ajena estando en situación de incapacidad laboral transitoria, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.

21) La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros o compañeras de trabajo o terceros.

22). El abuso de autoridad.

23). La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa, o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.

24). Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.

**Artículo 38. Sanciones.**

Las sanciones máximas que podrán imponerse en cada caso, aludiendo a la calificación de las faltas, serán las siguientes:

1) Por faltas leves:
   a. Amonestación por escrito verbal.
   b. Amonestación escrita.
   c. Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.
2) Por faltas graves:
   a. Suspensión de empleo y sueldo de tres a quince días.
   b. Inhabilitación para el ascenso durante un año
3) Por faltas muy graves:
   a. Suspensión de empleo y sueldo de once a sesenta días.
   b. Despido.

**Artículo 39. Prescripción de las faltas.**

Las faltas prescriben, de acuerdo con lo establecido en el art. 60 del ET, a los 10 días las leves, a los 20 días las graves y a los 60 días las muy graves.

## CAPÍTULO VII

## Acción y garantías sindicales

**Artículo 40. Comité de Empresa y delegados de Personal.**

El Comité de Empresa y delegados de Personal tendrán todas aquellas atribuciones, derechos y garantías que determina la legislación laboral vigente.

Los delegados/as de personal o miembros del Comité de empresa, previa comunicación por escrito a la Dirección de la empresa, podrán acumular las horas sindicales a que tengan derecho, en uno o varios de sus miembros.

## CAPÍTULO VIII

## Comisión paritaria

**Artículo 41. Comisión paritaria.**

1. Se constituye una Comisión Paritaria para la interpretación y aplicación del presente Convenio, que estará integrada por dos miembros de cada organización sindical firmante, e igual número total por la representación empresarial, firmante del convenio colectivo. La Comisión fija como sede de las reuniones el domicilio de la empresa.

2. La Comisión se reunirá, previa convocatoria de cualquiera de los componentes, mediante comunicación fehaciente, al menos con siete días de antelación a la celebración de la reunión. A la comunicación se acompañará escrito donde se plantee, de forma clara y precisa, la cuestión objeto de interpretación.

3. Para que las reuniones sean válidas, previa convocatoria, tendrán que asistir a las mismas un número del 50% de miembros por cada una de las representaciones.

4. La Comisión Paritaria tomará los acuerdos por mayoría simple de votos de cada una de las representaciones.

5. Expresamente se acuerda que, tendrá carácter vinculante el pronunciamiento de la Comisión Paritaria cuando las cuestiones derivadas de la interpretación o aplicación del presente Convenio les sean sometidas por ambas partes, siempre que el pronunciamiento se produzca por unanimidad de los miembros asistentes a la Comisión Paritaria. Dicho pronunciamiento será incorporado en el texto del convenio siguiente, en virtud de la redacción que se acuerde en el momento de la negociación del mismo.

6. Son funciones de la Comisión Paritaria las siguientes:

a) Interpretación de la totalidad de los artículos de este Convenio.

b) Celebración de conciliación preceptiva en la interposición de conflictos colectivos que suponga la interpretación de las normas del presente Convenio.

c) Seguimiento de la aplicación de lo pactado. Los sindicatos y las asociaciones empresariales podrán presentar denuncia ante la Comisión Paritaria informando de incumplimientos realizados por empresas o sindicatos, acordando las acciones a tomar.

d) Las funciones previstas en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores relativas al procedimiento de inaplicación en las empresas de las condiciones de trabajo previstas en este convenio.

e) Cualquier otra que pueda estar encomendada por disposición legal o regulada en este Convenio.

## CAPÍTULO IX

## Igualdad y conciliación

**Artículo 42. Igualdad.**

De conformidad con lo expuesto en la Ley Orgánica 3/2007, la empresa se compromete a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y a evitar y prevenir cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres.

**Artículo 43. Acoso u hostigamiento en el trabajo.**

Se prohíbe cualquier conducta ilícita que constituya acoso sexual, por razón de sexo o acoso moral contra subordinados, mandos, compañeros, clientes y proveedores, así como crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil o vejatorio.

El trabajo debe desarrollarse en un entorno de respeto a la persona, libre de todo acoso ilegal conforme a la normativa vigente.

En los casos de acoso laboral, moral o mobbing, se podrá presentar una denuncia por escrito ante la Dirección de la empresa. Se nombrará un Instructor, se realizará una investigación cumpliendo los principios de celeridad, confidencialidad y eficacia, durante todo el proceso se respetará la presunción de inocencia, de todo el proceso se elaborarán actas que formarán parte del expediente, una vez terminado el expediente la Dirección resolverá comunicándolo al comité de empresa y tomando las medidas oportunas.

**Artículo 44. Teletrabajo.**

En casos que pueda determinar la empresa, atendiendo al tipo de trabajo y a situaciones extraordinarias de conciliación podrá establecer, de manera voluntaria y reversible por ambas partes, el teletrabajo con arreglo a la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. Las condiciones del teletrabajo se negociarán con cada persona trabajadora.

Las personas trabajadoras tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

**Disposición final primera.**

En lo no regulado expresamente en el presente convenio se aplicará lo previsto en el Estatuto de los Trabajadores y demás disposiciones legales o reglamentarias vigentes.

**ANEXO I**

**DESCRIPCION DE FUNCIONES SEGÚN CATEGORIA PROFESIONAL**

**Directivo**

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas.

- Definición de las estrategias del mercado.
- Gestión de recursos y logística.
- Optimización de procesos.
- Supervisión del equipo de trabajo.
- Vigilancia del rendimiento de la empresa.
- Implementación de políticas y procedimientos de la empresa.

**Jefe Departamento o Áreas.**

Los jefes de departamento se centran en la gestión de su área: distribución de actividades, organización de personas, toma de decisiones, poner en marcha procesos, establecer criterios y normas, así como formalizar procedimientos específicos.

- Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades encomendadas en su departamento reportando a mandos directivos.
- Establecimiento de proyecto y control de presupuesto anual para la ejecución de este. Toma de decisiones coordinada y adecuada de ejecución de presupuesto, así como control y responsabilidad de balance anual y reporte de actividades a la representación directiva.
- Difundir, sistematizar y proporcionar información de su departamento para la toma de decisiones oportunas y certeras, así como realizar evaluación del desempeño.
- Analizar los resultados de las pruebas de viabilidad mediante revisiones periódicas del proyecto.
- Comunicar los resultados de la investigación para ayudar a las partes interesadas a tomar decisiones informadas.
- Desarrollar cronogramas, y presupuestos para proyectos.
- Evaluar nuevas ideas o conceptos de diseño.
- Iniciar actividades de investigación basadas en los requisitos del proyecto.
- Presentar recomendaciones, propuestas y opciones de diseño a las partes interesadas.
- Proporcionar comentarios a los subordinados directos y a los miembros del equipo junior.
- Proporcionar capacitación en el trabajo a los subordinados directos y a los miembros del equipo junior.
- Revisar los informes de investigación antes de distribuirlos a las partes interesadas.
- Solucionar problemas durante la implementación del proyecto.

**Responsable contenidos Marketing (Content Marketing Manager)**

- CRM y campañas: traducción, localización y creación de los contenidos necesarios para el diálogo CRM y para las campañas promocionales.
- Contenido para promociones: incluyendo competiciones, torneos, mailers, etc.
- Social Media: actuarás como Community Manager (contenido orgánico), en las diferentes redes donde la marca está activa.
- Escribir descripciones y reseñas de juegos dirigidas tanto a clientes estacionales como experimentados
- Relaciones públicas: redactar notas de prensa corporativas para ser distribuidas principalmente a medios de comunicación del sector.
- Crear contenido de marketing de afiliación para canales de afiliados, esto podría incluir reseñas, artículos de noticias, etc.
- Solicitar contenido que respalde los activos creativos para todos los canales, incluidos banners principales, imágenes de correo, contenido de blog, etc.
- Implementar estrategias de SEO dentro y fuera de la página.
- Mantener el calendario editorial estableciendo plazos realistas de producción y publicación de contenidos.
- Monitorear y evaluar el desempeño del marketing de contenidos de la empresa a través de plataformas de análisis.

**Coordinador/a, Gestor/a de equipo**

- Encargado de dirigir el proceso de planificación, ejecución, formación, control y supervisión de las labores de su departamento.
- Responsable de impulsar y motivar el avance mediante la toma correcta de decisiones.
- Elaborar y dirigir las actividades del departamento, así como velar por su cumplimiento.
- Control horario, elaboración de turnos y seguimiento de absentismo.
- Supervisar la elaboración de normas, reglamentos, manuales de organización y de procedimientos.
- Cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Actuar como líder y resolver los conflictos que puedan surgir entre los trabajadores.
- Desarrollar estrategias para mejorar la productividad de los empleados, especialmente en términos de tecnología y capacidades.
- Evaluar el rendimiento de los empleados y del proyecto en general a través de diferentes métricas.
- Elaborar informes que sean relevantes para la alta dirección de la compañía, especialmente sobre las áreas que gestionan.

- Optimizar la calidad de las llamadas interacciones mejorando su ritmo para disminuir su duración, sin que todo ello afecte al nivel de satisfacción de los clientes.
- Fomentar un buen ambiente de trabajo que sea lo más cómodo y relajado posible.
- Garantizar que los equipos informáticos se encuentren en buenas condiciones y actualizados.

**Coordinador/a, Gestor/a de equipo Adjunto (Team Leader Deputy)**

Se encarga de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por el personal Teleoperador y Gestor.

- Trabajo adjunto al jefe de departamento, colaborando activamente en la planificación, ejecución y supervisión de las labores de su departamento.
- Monitorizar de la actividad de los empleados para confirmar que trabajan alineados con los objetivos de la empresa.
- Mantener una capacitación activa de su personal
- Analizar las encuestas
- Realizar auditorías internas
- Evaluar la tecnología usada
- Realizar seguimiento a las campañas ejecutadas
- Fidelizar al teleoperador con la marca o producto
- Se aseguran de que se dé un valor agregado a la gestión
- Además, se encargan de crear planes de acción para la correcta capacitación del personal.
- De crear y planificar acciones que le permitan resolver las inconformidades del cliente.
- Por otro lado, se ocupan de realizar mesas de trabajo para establecer los criterios de atención.
- Después de eso realizan calibraciones con el equipo de supervisores y operadores de agentes de atención al cliente
- De forma constante realizan la evaluación de interacciones a través del monitoreo.

**Supervisor**

Un supervisor de agentes de atención al cliente es un empleado que realiza el seguimiento y la monitorización en tiempo real de todo lo que ocurre en el Centro de Llamadas.

- Monitorizar de la actividad de los empleados para confirmar que trabajan alineados con los objetivos de la empresa.
- Seguimiento y ejecución de estrategias establecidas en el departamento, así como las directrices de cualquier puesto superior para el desarrollo óptimo de la estrategia de negocio.
- Mantenimiento y actualización de procedimientos y protocolos internos a través de análisis, auditorias, evaluaciones, así como formaciones globales e individuales.
- Fomentar la comunicación interna y el feedback con los trabajadores
- Dar instrucciones a los agentes sobre su actividad o transmitir sus dudas y comentarios a sus superiores.
- Mediar en caso de conflicto.
- Favorecer el buen ambiente y el respeto dentro del grupo de trabajo. Responsable de crear un clima de trabajo adecuado para que los teleoperadores estén satisfechos y felices.
- Facilitar el acceso a la información por parte de los agentes.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para realizar adecuadamente el trabajo. El supervisor se encarga de que los empleados cuenten con los mejores medios posibles (mobiliario, hardware, software, etc.) para realizar sus tareas y cumplir con los objetivos.
- Seguimiento de las métricas para su cumplimiento o mejora.
- Reporte y creación de informes sobre toda la actividad que se realiza, realización de informes sobre el desempeño de los agentes, de las métricas fundamentales, de las llamadas realizadas y emitidas, etc.
- Grabación y transcripción de las llamadas.

**Agente de atención al cliente**

- Atender llamadas interacciones con clientes tanto entrantes como salientes.
- Proporcionar información sobre los productos o servicios de la empresa.
- Tener una comunicación efectiva con los clientes en el idioma designado.
- Seguimiento y ejecución de estrategias establecidas en el departamento, así como las directrices de cualquier puesto superior para el desarrollo óptimo de la estrategia de negocio.
- Un gran énfasis en la calidad, con especial atención al detalle y la precisión.
- Resolver problemas de productos y servicios aclarando las quejas de los clientes, determinando el origen de los problemas, identificando y explicando el mejor curso de acción y haciendo un seguimiento para asegurar la resolución.
- Responder a las consultas de los clientes a través de Webchat, correo electrónico y teléfono de manera oportuna y profesional.
- Escalar solicitudes cuando sea necesario.
- Promover una filosofía "Juego Seguro".
- Mantenerse al día sobre las reglas, los procesos y las necesidades de licencias.

- Monitorear las transacciones financieras entrantes de los clientes siguiendo las pautas AML (Blanqueo de dinero)
- Supervisar y resolver problemas de depósito
- Revisar las cuentas de los clientes y verificar sus identidades
- Solicitar y verificar documentos KYC y SOF
- Identificar y reportar posibles fraudes y actividades sospechosas
- Evaluar los riesgos asociados con los clientes
- Procesamiento de solicitudes de depósito y retiro
- Comunicarse con bancos y procesadores de pagos
- Garantizar que toda la carga de trabajo de back-office se complete a tiempo
- Proporcionar información precisa, válida y completa mediante el uso de los métodos/ herramientas adecuadas.
- Cumplir con los objetivos de ventas del equipo de servicio personal/cliente y las cuotas de gestión de llamadas.
- Mantener registros de las interacciones con los clientes, procesar cuentas de clientes y archivar documentos.
- Seguir los procedimientos, las pautas y políticas de comunicación.
- Atraer a los clientes.

**Programador Junior.**

- Colaborar con los programadores senior y con los superiores, según la estructura de la empresa, en tareas relacionadas a la programación web.
- Contribuir en las reuniones de desarrollo de la empresa y de los equipos de producto, tanto como sea posible.
- Aprender el código base.
- Responder a los requerimientos del equipo de desarrollo.
- Leer análisis e informes de usuarios para aplicar mejoras en los sitios web.
- Monitorear el funcionamiento de un sitio web.
- Solución de errores, actualizaciones y aplicación de mejoras.
- Escribir códigos de sitios web utilizando diversos lenguajes de programación.
- Colaborar con el equipo de UX.
- Seguir aprendiendo y actualizándose en el rubro.

**ANEXO II**

**Tabla salario base más pagas extras 2024**

| Categoría Profesional | 2024 – Euros |
|---|---|
| Directivo | 33.600,00 |
| Jefe Dpto. o Áreas | 27.000,00 |
| Responsable contenidos Marketing (Content Marketing Manager) | 25.000,00 |
| Coordinador/a, Gestor/a de equipo (Team Leader) | 23.400,00 |
| Coordinador/a, Gestor/a de equipo Adjunto (Team Leader Deputy) | 22.200,00 |
| Supervisor | 19.800,00 |
| Programador Junior | 17.400,00 |
| Agente de atención al cliente | 17.400,00 |

**ANEXO III**

**Tabla Salarial de 2024 de recargos festivos normales, festivos especiales, Plus capacidad lingüística, Plus de trabajo nocturno, Plus transporte**

| | 2024- Euros |
|---|---|
| Recargos festivos normales | 50,00 |
| Recargos festivos especiales | 35,00 |
| Plus capacidad lingüística no certificado (mensual) | 80,00 |
| Plus capacidad lingüística certificado B2 (mensual) | 100,00 |
| Plus capacidad lingüística certificado C1 (mensual) | 120,00 |
| Complemento nocturno (día) | 30,00 |
| Horas trabajo nocturno (hora) | 2,20 |
| Plus transporte (día) | 4,00 |

Nota: Estos importes vienen referidos a jornadas de 8 horas, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional.

En Melilla a 31 de Mayo de 2024

# DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

## Área de Trabajo e Inmigración

**850.** RESOLUCIÓN, DE FECHA 13 DE JULIO DE 2026, POR LA QUE SE REGISTRA Y PUBLICA LA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA SKIL ON NET SAU.

Visto el texto del Acta del acuerdo de modificación, así como el anexo II con las tablas salariales, del convenio colectivo de la empresa **SKIL ON NET SAU** de la ciudad de Melilla, que fue publicado en el BOME número 6216 el 11 de octubre de 2024 (código de convenio número 52100252012024), acuerdo que ha sido suscrito con fecha 15 de mayo de 2026, de una parte por el Director de operaciones, en representación de la empresa, y de otra por la organización sindical de UGT y los miembros del comité de empresa, 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 el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad.

La Delegada del Gobierno en Melilla, es competente para resolver el presente expediente a tenor de lo dispuesto en el REAL DECRETO 2725/1998, de 18 de diciembre, artículo 4 apartado 2: " *Los Delegados del Gobierno en las ciudades de Ceuta y Melilla asumirán las competencias resolutorias o de emisión de propuestas de resolución de los respectivos Directores de Trabajo e Inmigración de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno*".

Por Resolución del Delegado del Gobierno en Melilla, de fecha 11 de mayo de 2000, BOME 15 de abril, se delegó en el Director del Área de Trabajo y Asuntos Sociales, hoy Área de Trabajo e Inmigración de esta Delegación del Gobierno en su ámbito territorial de actuación, la competencia de resolver: Expedientes de Regulación de Empleo, Registro y Depósito de Convenios Colectivos y Registro e Inscripción de Cooperativas.

**ACUERDA**

**Primero.-** Ordenar la inscripción del citado acuerdo de modificación en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad 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 de la Ciudad de Melilla (BOME)».

Melilla, 13 de julio de 2026
LA DIRECTORA DEL ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN,
ELENA NIETO DELGADO


CVE verificable en https://bomemelilla.es

**MODIFICACIÓN PARCIAL DEL CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA SKILL ON NET, S.A.U. EN MELILLA**

**Primero. Modificación del precepto relativo al salario base y estructura salarial**. Se da nueva redacción al artículo relativo al salario base, que quedará redactado en los siguientes términos:

***Artículo 20. Salario base y estructura salarial***

*El salario base correspondiente a cada una de las categorías profesionales incluidas en el ámbito de aplicación del presente convenio será el fijado en la tabla salarial anexa.*

*La tabla salarial recogerá exclusivamente las cuantías correspondientes al salario base de cada categoría profesional, sin incluir en ningún caso incentivos variables, complementos funcionales, pluses de puesto ni cualesquiera otras percepciones salariales o extrasalariales de distinta naturaleza.*

*Los conceptos retributivos variables o complementarios se regirán por su regulación específica en el presente convenio o, en su caso, por las disposiciones de desarrollo o aplicación que resulten procedentes conforme a la normativa vigente.*

*Las cuantías salariales previstas en la tabla anexa se actualizarán anualmente conforme a la evolución del Índice de Precios al Consumo o en un dos por ciento, (2%), aplicándose en todo caso el menor de ambos porcentajes, salvo que las partes acuerden expresamente otra actualización en el marco de la negociación colectiva.*

**Segundo. Incorporación de la nueva categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA)**. Se incorpora, dentro del sistema de clasificación profesional del convenio, la categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA), con la redacción siguiente:

*Artículo 29 bis. Categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA)*

*Se crea la categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA), integrada dentro de la estructura funcional y organizativa del área de control, seguimiento y calidad del servicio.*

*Tendrá la consideración de Encargado de Control de Calidad (QA) la persona trabajadora que, bajo la dependencia funcional u organizativa que corresponda, desarrolle funciones de apoyo, colaboración y cobertura operativa respecto del encargado de control de calidad, participando en el seguimiento de la actividad, en la supervisión funcional de tareas, en el control del cumplimiento de procedimientos, en la revisión de estándares de calidad, en la gestión ordinaria de incidencias y en el apoyo al mantenimiento de los niveles de servicio exigibles.*

*Asimismo, podrán corresponder a esta categoría funciones de apoyo en la organización del trabajo, distribución o seguimiento de tareas, control de indicadores, acompañamiento del equipo, reporte operativo y cualesquiera otras funciones análogas o complementarias propias de su posición dentro de la estructura del servicio.*

*La categoría de Encargado de Control de Calidad (QA) tendrá carácter diferenciado dentro del sistema de clasificación profesional del convenio y contará con retribución propia en la tabla salarial anexa.*

*Funciones del Encargado de Control de Calidad (QA)*

- *Supervisar y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la empresa en todas las interacciones con clientes, tanto en canales telefónicos como digitales.*
- *Diseñar, implementar y mantener sistemas de evaluación de calidad que permitan medir el desempeño de los agentes, asegurando la consistencia en los criterios aplicados.*
- *Realizar auditorías periódicas de llamadas, chats y otros canales de atención, identificando oportunidades de mejora y desviaciones respecto a los procedimientos internos.*
- *Analizar indicadores clave de rendimiento (KPIs) relacionados con la calidad del servicio, proponiendo acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora continua y a la optimización de resultados.*
- *Coordinar con los equipos de operaciones, formación y recursos humanos para asegurar la correcta capacitación del personal en estándares de calidad, protocolos de atención y cumplimiento normativo.*
- *Elaborar informes periódicos de necesidad operativa, proporcionando información clara, objetiva y accionable a la dirección para la toma de decisiones estratégicas.*
- *Detectar riesgos operativos y proponer medidas que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente, reducir incidencias y fortalecer la reputación de la empresa.*
- *Asegurar el cumplimiento de normativas legales, regulatorias y políticas internas aplicables al servicio de atención al cliente.*
- *Liderar procesos de mejora continua, promoviendo buenas prácticas, eficiencia operativa y cultura de calidad dentro del equipo.*
- *Gestionar y dar seguimiento a planes de acción derivados de evaluaciones de calidad, asegurando su correcta implementación y efectividad.*
- *Colaborar en la definición y actualización de scripts, guías de atención y procedimientos operativos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa.*
- *Fomentar un entorno de trabajo orientado a la excelencia, la productividad y la satisfacción del cliente, alineado con los intereses y resultados del negocio.*


CVE verificable en https://bomemelilla.es

**Tercero. Garantía de no afectación salarial**

La incorporación de la nueva categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA), así como la adaptación de la tabla salarial y de la estructura de clasificación profesional del convenio, no podrá suponer merma, reducción ni perjuicio económico para las personas trabajadoras que, con anterioridad a la entrada en vigor de la presente modificación, vinieran percibiendo una retribución superior por razón de salario consolidado, condiciones individuales más beneficiosas, acuerdos previos o cualquier otro concepto retributivo de naturaleza salarial.

En particular, las personas trabajadoras que ya tuvieran consolidado un salario superior y pasen a quedar encuadradas en la categoría de Encargado de Control de Calidad (QA) mantendrán una garantía de no afectación salarial, de forma que la nueva regulación convencional no podrá implicar reducción de las percepciones salariales que tuvieran reconocidas o consolidadas con anterioridad.

Esta garantía se entiende sin perjuicio de la correcta adecuación de la categoría profesional que corresponda a cada persona trabajadora conforme a las funciones efectivamente desempeñadas, y sin que ello suponga consolidación de conceptos variables, funcionales o no consolidables que, por su propia naturaleza, dependan de la efectiva concurrencia de las circunstancias que los justifican.

**Cuarto. Incentivo mensual**. Se incorpora un nuevo artículo, con la numeración que proceda, con la siguiente redacción:

***Artículo 20 bis. Incentivo variable mensual del personal Agente***

*El personal incluido en las categorías profesionales a las que resulte de aplicación podrá percibir un incentivo variable de devengo mensual, vinculado al desempeño profesional, al cumplimiento de objetivos, a la calidad del servicio, al rendimiento, a la productividad, a la adecuada gestión operativa de su actividad y, en general, al cumplimiento de los indicadores o parámetros que resulten aplicables en cada periodo en función de las necesidades organizativas, funcionales o productivas del servicio.*

*A efectos aclaratorios, la actualización salarial pactada en el presente artículo no resultará aplicable a conceptos variables, no consolidables o condicionados al cumplimiento de objetivos, aun cuando estos aparezcan reflejados en tablas, anexos o documentos internos de referencia, salvo que expresamente se disponga lo contrario.*

*Dicho incentivo tendrá carácter variable, mensual y no consolidable, y no formará parte del salario base ni de los restantes conceptos retributivos fijos previstos en el convenio.*

*Su devengo, cuantificación y abono dependerán del grado de cumplimiento de los criterios, indicadores, tramos, niveles de consecución, sistemas de medición y reglas de cálculo establecidos para cada periodo de referencia.*

*La determinación y, en su caso, revisión, adaptación o modificación de los criterios de evaluación, de los indicadores aplicables, de los niveles de cumplimiento, de las cuantías y de las reglas de cálculo corresponderá exclusivamente a la empresa, previa información a las personas trabajadoras.*

*La regulación y aplicación de este sistema respetará en todo caso los principios de objetividad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación*.

**Quinto. Sustitución de la tabla salarial**. Se sustituye la tabla salarial vigente por la nueva tabla salarial acordada por las partes, que se incorporará como anexo al presente convenio.

***Artículo 20 ter. Tabla salarial***

*Las cuantías del salario base correspondientes a cada una de las categorías profesionales incluidas en el ámbito funcional del presente convenio serán las recogidas en el Anexo II, que forma parte integrante del mismo.*

*La tabla salarial recogerá exclusivamente las cuantías de salario base correspondientes a cada categoría profesional, sin incluir incentivos variables, pluses, complementos funcionales ni cualesquiera otras percepciones de distinta naturaleza.*

*La nueva tabla salarial incorporará expresamente la categoría profesional de Encargado de Control de Calidad (QA), así como la actualización de las restantes cuantías salariales que resulten acordadas por las partes.*

**Sexto. Cláusula adicional por desempeño específico**. Se incorpora una disposición adicional con la siguiente redacción:

***Disposición adicional primera. Complemento por desempeño específico***

*La empresa podrá establecer un complemento retributivo vinculado al desempeño efectivo de funciones o condiciones de trabajo que, por su naturaleza, responsabilidad, dedicación o especial exigencia, justifiquen un tratamiento diferenciado respecto de las propias de la categoría profesional.*


CVE verificable en https://bomemelilla.es

*A estos efectos, se entenderá que concurren tales circunstancias, entre otros supuestos, cuando la persona trabajadora asuma tareas de coordinación o apoyo operativo, participe de forma relevante en el seguimiento de la actividad o del equipo, intervenga en la gestión de incidencias o en la relación ordinaria del servicio, desarrolle funciones de mayor complejidad o responsabilidad, o preste servicios en condiciones que requieran una especial disponibilidad, adaptación o nivel de exigencia.*

*El complemento tendrá carácter funcional y, con carácter general, variable y no consolidable, quedando su devengo estrictamente vinculado a la efectiva realización de las funciones o a la concurrencia de las condiciones que lo justifiquen en cada momento. En consecuencia, no formará parte del salario base ni generará derecho a su mantenimiento una vez desaparezcan las circunstancias que motivaron su reconocimiento.*

*La determinación de los supuestos de aplicación, así como de los criterios de asignación y de su cuantificación, corresponderá a la empresa, que los establecerá con arreglo a criterios objetivos y verificables, garantizando en todo caso los principios de igualdad de trato, no discriminación y transparencia, e informando previamente a la representación legal de las personas trabajadoras.*

*La percepción regulada en esta disposición será compatible con los restantes conceptos salariales o extrasalariales previstos en el convenio y no los compensará ni absorberá, salvo que expresamente se disponga lo contrario.*

**Séptimo. Cláusula de cierre**

Las partes acuerdan que la configuración de la tabla salarial, así como de los sistemas de incentivos, complementos y demás percepciones económicas previstas en el convenio, deberá realizarse atendiendo al conjunto de las percepciones ordinarias que puedan corresponder a cada categoría profesional y a cada persona trabajadora en función de su puesto, funciones, responsabilidades, desempeño efectivo y condiciones de prestación de servicios.

En consecuencia, la interpretación y aplicación de la estructura retributiva pactada deberá realizarse de forma sistemática, considerando conjuntamente el salario base, los complementos salariales, los incentivos variables y cualesquiera otras percepciones ordinarias que resulten aplicables, sin perjuicio de la naturaleza jurídica propia de cada concepto y de su carácter consolidable o no consolidable conforme a lo previsto en el convenio y en la normativa laboral vigente.

Las modificaciones introducidas en el presente convenio en materia de estructura salarial, clasificación profesional, incentivos variables y desempeño específico responden a la necesidad de adecuar su contenido a la realidad organizativa y funcional del servicio, manteniendo en todo caso la diferenciación entre salario base, complementos salariales e incentivos o percepciones variables.

Las partes se comprometen a actuar de buena fe en la aplicación de la presente modificación y a resolver, en el seno de la comisión paritaria o del órgano que corresponda, las dudas interpretativas que pudieran surgir en relación con la tabla salarial, los sistemas de incentivos, los complementos y la clasificación profesional.

D. Jonathan Amselem Benzaquen
Dña. Lorena Rodríguez Berenguer
Dña. María Arangón Duro
Dña. Dunia Mohamed Mohamed
D. José Luis Faus Arias


CVE verificable en https://bomemelilla.es

**ANEXO II**
**Tabla salario base más pagas extras 2026**

| Categoría Profesional | 2026- Euros |
|---|---|
| Directivo | 35.000,00 |
| Jefe Dpto. o Áreas | 29.500,00 |
| Responsable contenidos Marketing (Content Marketing Manager) | 26.500,00 |
| Coordinador/a, Gestor/a de equipo (Team Leader) | 28.000,00 |
| Coordinador/a, Gestor/a de equipo Adjunto (Team Leader Deputy) | 25.500,00 |
| Encargado de Control de Calidad | 23.500,00 |
| Supervisor | 23.000,00 |
| Programador Junior | 19.000,00 |
| Agente de atención al cliente | 19.000,00 |

D. Jonathan Amselem Benzaquen
Dña. Lorena Rodríguez Berenguer
Dña. María Arangón Duro
Dña. Dunia Mohamed Mohamed
D. José Luis Faus Arias


CVE verificable en https://bomemelilla.es