

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

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.

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.

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

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