

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.