

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

3889 *Resolución de 8 de abril de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Alares Social, SA.*

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa Alares Social, S.A. (código de Convenio número 90100271012016), que fue suscrito, con fecha 28 de enero de 2016, de una parte, por los designados por la dirección de la empresa, en representación de la misma, y, de otra, por las delegadas de personal, en representación de los trabajadores afectados, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 8 de abril de 2016.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda

CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA ALARES SOCIAL, S.A., AÑOS 2016- 2019

PREÁMBULO

El presente Convenio se encuadra dentro del marco de la negociación colectiva en el seno de la empresa, al amparo del artículo 84 del Estatuto de los Trabajadores, y con el objetivo de favorecer los intereses de las partes, tratando de conseguir los objetivos de sostenibilidad de la empresa mediante la mejora de sus resultados, y en paralelo, el favorecimiento del mantenimiento del empleo y la mejora de las condiciones de trabajo.

El presente Convenio tiene por objeto la adaptación al ámbito concreto de la empresa de la normativa general a nivel sectorial, tratando de garantizar la competitividad y como se ha dicho, buscando el asegurar la viabilidad futura de la misma.

CAPÍTULO I

Normas de configuración del Convenio

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

El presente Convenio, suscrito entre la Dirección de la Empresa y los Delegados de Personal de los centros de trabajo de la misma, establece y regula las relaciones laborales por las que han de regirse las condiciones de trabajo de la Empresa Alares Social, SA.

Artículo 2. *Ámbito territorial.*

Las normas de este Convenio colectivo serán de aplicación en los centros de trabajo que la empresa tiene en Madrid y Azuqueca de Henares (Guadalajara).

Artículo 3. *Ámbito funcional y personal.*

El presente Convenio será de aplicación a la empresa y sus trabajadores, dedicados a prestar los servicios externos que se contemplen o puedan contemplarse en su objeto social, así como los propios trabajadores estructurales de la entidad.

Quedan expresamente incluidos los trabajadores con discapacidad cuya relación laboral se regula por el Real Decreto 1368/1985 de 17 de julio, o legislación que le sustituya.

Artículo 4. *Ámbito temporal.*

El presente Convenio entrará en vigor el 1 de enero de 2016, y mantendrá su vigencia hasta el día 31 de diciembre de 2019, quedando prorrogado íntegramente, de año en año, hasta su sustitución por otro del mismo ámbito y eficacia, salvo que fuera denunciado en los términos que se establecen en el artículo siguiente.

Artículo 5. *Denuncia.*

Cualquiera de las partes firmantes podrá denunciar el presente Convenio colectivo con una antelación de tres meses a la fecha de su vencimiento, mediante comunicación escrita dirigida a la otra parte. Si ninguna de las partes hiciera uso de la facultad de revisar el Convenio, éste se entenderá prorrogado tácitamente por años naturales; incluidas tanto las cláusulas normativas como las obligacionales, pudiendo denunciarse durante el último trimestre de cada prórroga.

Efectuada la denuncia del Convenio, éste se considerará prorrogado en su totalidad de forma provisional durante tiempo que medie entre la fecha de su extinción y la aprobación del nuevo Convenio o norma que lo sustituya.

Artículo 6. *Comisión Paritaria.*

A) Comisión Paritaria:

1. La comisión paritaria queda compuesta por seis miembros, tres nombrados por la parte empresarial y tres nombrados por los representantes de los trabajadores. Las cuestiones que se planteen a la comisión paritaria se tramitarán a través de las representaciones de los trabajadores y de la entidad patronal, designada a estos efectos y como domicilio de la comisión, la sede de Alares Social, sita en el paseo de la Castellana, 126, Madrid 28046.

2. La Comisión se reunirá ordinariamente, previa convocatoria de cualquiera de los componentes, mediante comunicación fehaciente (carta certificada, burofax u otro medio acreditativo de la misma), al menos con siete días de antelación a la celebración de la reunión, y con carácter extraordinario cuando lo soliciten, al menos, 33 % de los componentes de la parte social, o la empresa, en este último caso se fijará la reunión con un máximo de 4 días naturales posteriores a la petición. 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, requerirán, en cualquier caso, la asistencia de la mayoría de cada una de las dos representaciones, estableciéndose para ello el sistema o criterio de cómputo proporcional, de tal manera que con abstracción de la persona, se atiende a la representatividad que ostenta cada sindicato siendo la convergencia de tal representación la que decida la formación de la mayoría requerida legalmente y no el número de las personas, en caso de no tener representación y ser firmantes tendrá derecho a un miembro en la parte social.

Ambas partes podrán acudir con asesor/es.
Lo mismo ocurrirá con los acuerdos tomándose estos por la mayoría de cada una de las representaciones.

4. 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 mayoría de los miembros de cada una de las dos representaciones de 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.

5. Son funciones de la Comisión Paritaria las siguientes:

- Interpretación del presente Convenio.
- Rectificación de errores que se adviertan en el Convenio.
- Resolución de los conflictos colectivos que puedan plantearse en aplicación del Convenio colectivo, y, en caso de no alcanzarse ningún acuerdo quedará abierta la vía jurisdiccional.

Artículo 7. *Compensación y absorción.*

Las condiciones contenidas en este Convenio colectivo son compensables y absorbibles respecto a las que vinieren rigiendo anteriormente, estimadas en su conjunto y cómputo anual, y por todos los conceptos y pluses que se vinieran percibiendo.

Todas las condiciones económicas pactadas anteriormente por encima de las establecidas en el presente Convenio colectivo serán respetadas. A estos efectos, se implantará la cuantía de los conceptos salariales (salario base y complementos salariales) del presente Convenio Colectivo, considerándose la diferencia hasta las anteriores condiciones económicas como complemento personal («ad personam»).

CAPÍTULO II

Clasificación, categorías y funciones profesionales

Artículo 8. *Clasificación profesional.*

El sistema de clasificación será el establecido en el Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de atención a las personas con discapacidad, basado en grupos profesionales, con las particularidades que se contemplan en los artículos siguientes.

Artículo 9. *Personal de producción.*

Quedan incluidos dentro del Grupo V (Personal de Producción, Administración y Servicios) Subgrupo V.1 (Personal de Producción), las siguientes categorías:

Responsable de Proyecto.
Supervisor A.
Coordinador Operaciones.
Formador.
Agente de Calidad «quality».
Gestor Telefónico Teleoperador Especialista.
Teleoperador.

1. Responsable de Proyecto.

Competencia general: planificación, ejecución y control del proyecto y toma de decisiones tendentes a la consecución de los objetivos. Para ello, debe dirigir el equipo de que dispone para alcanzar dichos objetivos.

Funciones específicas:

- Colaboración con el cliente en la definición y concreción de los objetivos del proyecto.
- Planificación del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos, los plazos y los costes previstos.
- Dirección y coordinación de todos los recursos empleados en el proyecto.
- Mantenimiento permanente de las relaciones externas del proyecto: clientes, proveedores, subcontratistas, otras direcciones, etc.
- Toma de decisiones necesarias para conocer en todo momento la situación en relación con los objetivos establecidos.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para poner remedio a las desviaciones que se hubieran detectado.
- Responder ante clientes y superiores de la consecución de los objetivos del proyecto.
- Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.

2. Supervisor.

Competencia general: Ser responsable de manejar todas las funciones administrativas dentro del departamento asignado. Además, debe asegurarse de que se cumplan todas las necesidades de los empleados y clientes.

Funciones específicas:

- Establecer objetivos de desempeño.
- Resolver cualquier conflicto o problema de desempeño.
- Tener un contacto regular con el personal. Vigilar el buen desempeño tanto de los coordinadores como de los teleoperadores.
- Velar que se cumpla el reglamento interno.
- Complementar o ayudar al departamento de asistencia técnica cualquier situación que pase dentro de este campo que afecte la productividad de los agentes.
- Seguimiento de las funciones del equipo de coordinación.
- Realizar con regularidad evaluaciones de desempeño tanto de los agentes como de los coordinadores

3. Coordinador de Operaciones.

Competencia general: realiza la coordinación de un grupo de teleoperadores o gestores, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados. Dada la posibilidad de que en algún momento pueda existir puesto o puestos de gestor telefónico o de coordinador, los teleoperadores especialistas o gestores, en su caso, tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por personas ajenas a la empresa, siempre que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante.

4. Formador.

Competencia general: Impartición de los cursos formativos y de reciclaje para la capacitación del personal de Operaciones, así como colaborar con el equipo Quality para determinar seguimientos y aspectos mejorables en las evaluaciones de los agentes.

5. Agente de Calidad « quality».

Competencia general: es aquel trabajador encargado de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por Teleoperadores y Gestores.

6. Gestor Telefónico Teleoperador Especialista.

Competencia general: Gestor es aquel trabajador que, utilizando la tecnología adecuada, desarrolla sus funciones en alguna de las siguientes actividades especializadas:

Venta activa en emisión: Se considera actividad especializada de gestor, la venta activa en emisión, cuando para su realización el trabajador prepara la venta, detecta necesidades, argumenta y ofrece un producto/servicio, persuadiendo y convenciendo al cliente potencial, utilizando argumentos de venta complejos sin diálogo preestablecido, cerrando un acuerdo de adquisición o venta. No se considerará actividad especializada de gestor la venta en emisión, cuando esta sea complementaria de una campaña o servicio, cuyo objeto principal no es el de la venta, y cuando la acción a realizar sea la simple información de las características de un producto o servicio aunque termine con un acuerdo de adquisición o venta, o aquella que se realice como ampliación de servicios o productos ya contratados no diferenciados.

Soporte tecnológico: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte tecnológico, cuando para su realización el trabajador presta asesoramiento tecnológico y/o informático especializado a incidencias complejas, que no puedan ser resueltas por los centros de atención general al cliente, identificando y diferenciando la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

Soporte profesional: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte profesional, cuando para su realización el trabajador presta asesoramiento profesional a incidencias complejas que no puedan ser resueltas de manera automática con el seguimiento de un argumentario sistematizado, sino que identificando y diferenciando la incidencia del usuario, mediante la interacción de los conocimientos adquiridos, resuelve la incidencia, activando, si fuera preciso, los recursos necesarios para ello, en las siguientes unidades especializadas: Riesgo e inversiones en Banca Telefónica y Seguros; Asesoramiento Tributario; y Emergencias.

Gestión de impagados: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de reclamación de deuda, cuando el trabajador gestiona y negocia la deuda, administrando una cartera de impagados, promoviendo, activando y realizando las acciones necesarias para el cobro del impago.

Gestión de incidencias: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de resolución de incidencias, cuando, por la complejidad de determinadas incidencias esté constituida una unidad especializada de segundo nivel, donde se gestionan dichas incidencias complejas que no pueden ser resueltas por el resto de los teleoperadores integrados en el citado departamento, y para ello identifica y diferencia la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

Gestión de incidencias: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de resolución de incidencias, cuando, por la complejidad de determinadas incidencias esté constituida una unidad especializada de segundo nivel, donde se gestionan dichas incidencias complejas que no pueden ser resueltas por el resto de los teleoperadores integrados en el citado departamento, y para ello identifica y diferencia la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

7. Los teleoperadores:

Competencia general: son aquellos trabajadores que realizan tareas de Contact Center habituales y normales con una formación previa. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas, y reciben llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios a prestar.

CAPÍTULO III

Horario de trabajoArtículo 10. *Horario de trabajo.*

1. El horario de trabajo será establecido por la Dirección de la Empresa, respetando los límites derivados de la regulación de la jornada de trabajo establecidos en el Convenio de sector y en la legislación vigente, y los períodos de descanso diario y semanal. De esta manera los horarios serán los indicados en los cuadros horarios de cada centro de trabajo.

2. Los cuadros horarios serán expuestos en los tablones correspondientes. Cualquier cambio de los mismos que tenga carácter sustancial deberá ser negociado con la representación de los trabajadores.

Artículo 11. *Horas extraordinarias.*

1. Tendrán la consideración de horas extraordinarias, las que excedan de la jornada ordinaria establecida en el Convenio de sector.

2. La realización de horas extraordinarias se compensará con tiempo de descanso, siempre que sea posible. En caso contrario, se compensarán económicamente, en atención al salario percibido por el trabajador.

La equivalencia de horas para la compensación de horas extras con tiempo de descanso será:

Por cada hora extraordinaria en día laborable: 1,15 hora de descanso.

Por cada hora extraordinaria en festivo, noche o día libre: 1,5 horas.

3. En caso de compensación en metálico de las horas extras, estas se abonarán con un incremento del 25 % sobre el valor de la hora ordinaria.

Artículo 12. *Trabajo a turnos.*

1. La Dirección de la empresa podrá, previa comunicación a los representantes de los trabajadores, implantar en aquellos servicios en que fuere necesario, la distribución del trabajo en turnos rotativos, respetando las normas en materia de jornada y descansos previstas en este Convenio y en la legislación vigente.

2. Los turnos rotativos se realizarán entre el mayor número posible de trabajadores, pudiendo ser la periodicidad de rotación semanal, quincenal o mensual.

3. La Dirección de la empresa comunicará individualmente por escrito al menos con dos días laborales de antelación, a los trabajadores su incorporación a los turnos rotativos o su modificación, salvo casos excepcionales debidamente justificados. Para la finalización del turno se deberá preavisar con un mínimo de dos días naturales.

Artículo 13. *Festivos.*

Teniendo que en cuenta que, en algunos servicios resultará necesario trabajar en fines de semana y/o festivos, se abonará un plus por cada hora efectiva de trabajo en domingos y festivos, salvo que el trabajador hubiera sido contratado específicamente para trabajar en dichos días. El importe de dicho complemento será de 3 euros la hora de los festivos especiales (25 de diciembre y 1 y 6 de enero) y de 1,5 euros por hora en los restantes festivos.

Se considerarán festivos los señalados como tales en el calendario laboral vigente correspondiente al municipio en que radique el lugar de prestación de los servicios.

CAPÍTULO IV

RetribuciónArtículo. 14. *Tablas salariales.*

Serán de aplicación los conceptos y precios indicados en las tablas salariales del anexo I, establecidos de acuerdo a los grupos profesionales de aplicación.

Artículo 15. *Revisión salarial.*

No se pacta revisión salarial, si bien la empresa y la representación de los trabajadores y durante la vigencia del mismo, podrán de común acuerdo revisar las cuantías fijadas en las tablas.

Artículo 16. *Complemento de desarrollo profesional.*

Los trabajadores y trabajadoras que hayan superado positivamente la evaluación regulada en los artículos del Convenio de sector referidos a la evaluación del desarrollo profesional, tendrán derecho a percibir el complemento de desarrollo profesional que se fija en un porcentaje del 0,19 % del salario base, si se realiza de cada año, 0,47 %, si se realiza cada dos años, o 0,92 si se realiza cada tres años.

Artículo 17. *Plus de Idiomas.*

El personal de operaciones al que se exija para el desarrollo de su actividad la utilización de uno o más idiomas extranjeros o la utilización de uno o más idiomas cooficiales del Estado español, fuera de la Comunidad Autónoma donde esté reconocida esa cooficialidad, tendrá derecho a percibir un plus de 105 euros al mes, si presta servicios a jornada completa.

Para los supuestos en los que el trabajador esté contratado a tiempo parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

CAPÍTULO V

Otras disposiciones y derecho supletorioArtículo 18. *Inaplicación del Convenio:*A) *Inaplicación del Convenio:*

Por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, legitimados para negociar el Convenio colectivo, se podrá proceder, previo desarrollo de un período de consultas, en los términos previstos en el artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores, a inaplicar en la empresa las condiciones de trabajo que afecten a las materias a las que se refiere el artículo 82.3 del referido Estatuto, cuando concurren las causas mencionadas en el precepto citado.

El acuerdo de inaplicación determinará con exactitud las nuevas condiciones de trabajo aplicables en la empresa y su duración, que no podrá extenderse más allá del momento en que resulte aplicable un nuevo Convenio en dicha empresa.

En caso de desacuerdo durante el período de consultas se someterá la discrepancia a la Comisión Paritaria del Convenio, que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia le fuere planteada. Cuando aquella no alcanzara un acuerdo, las partes acudirán al procedimiento de mediación ante el SIMA, de acuerdo con lo establecido en el Quinto Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales.

B) Solución de conflictos:

El presente convenio, tal y como se establece en el artículo 6, prevé la actuación previa a cualquier otra instancia la de la Comisión paritaria mixta.

No obstante ello, y para el caso de que en la misma no se alcancen acuerdos de mayoría suficiente las discrepancias producidas en su seno, se someterán al procedimiento de mediación ante el SIMA, de acuerdo con lo establecido en el Quinto Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales.

Artículo 19. *Derecho supletorio.*

En lo no regulado por el presente Convenio colectivo, se estará a lo dispuesto en las normas legales y sectoriales de general y pertinente aplicación.

Tablas salariales anexo I

Centros especiales de empleo	Número de horas anuales: 1.758	
	Tablas salariales 2015-2016	
	Salario base	Salario base anual 14 pagas
II. Personal Mando Intermedio		
1. Jefe/a de administración.....	1.250,96	17.513,51
2. Jefe/a de 1.ª de administración.....	1.172,63	16.416,82
3. Jefe/a de producción.....	1.244,17	17.418,32
4. Adjunto/a de producción.....	1.166,39	16.329,42
5. Gobernante/a.....	927,68	12.987,47
6. Jefe/a de cocina.....	927,68	12.987,47
III. Personal Titulado		
1. Personal titulado de grado superior o postgrado.....	1.563,74	21.892,35
2. Personal titulado de grado medio o grado.....	1.151,73	16.124,26
3. Trabajador/a social.....	1.151,73	16.124,26
4. Terapeuta ocupacional.....	1.151,73	16.124,26
IV. Personal Soporte a la Actividad Profesional		
1. Técnico/a de integración laboral - Preparador laboral.....	1.080,52	15.127,25
2. Encargado/a de taller.....	1.068,67	14.961,43
3. Monitor/a - Educador/a.....	1.080,52	15.127,25
V. Producción, Administración y Servicios		
V.1 Personal de Producción		
1. Técnico/a especialista.....	1.001,81	14.025,28
2. Oficial/a especialista.....	846,07	11.844,97
3. Auxiliar especialista.....	694,32	9.720,50
4. Operario/a.....	615,02	8.610,34
5. Operario/a con necesidades de apoyo.....	611,63	8.562,82
V.1.1 Personal de Operaciones Contact Center		
1. Responsable de Proyecto.....	1.244,17	17.418,32
2. Supervisor A.....	1.119,06	15.666,81
3. Coordinador Operaciones.....	840,13	11.761,79
4. Formador.....	840,13	11.761,79
5. Agente de Calidad «Quality».....	840,13	11.761,79
6. Gestor Telefónico Teleoperador especialista.....	803,61	11.250,48
7. Teleoperador.....	751,64	10.522,96

Centros especiales de empleo	Número de horas anuales: 1.758	
	Tablas salariales 2015-2016	
	Salario base	Salario base anual 14 pagas
V.2 Personal de Administración		
6. Técnico/a de gestión administrativa.	1.119,06	15.666,81
7. Oficial/a de 1. ^a de administración.	840,13	11.761,79
8. Oficial/a de 2. ^a de administración.	803,61	11.250,48
9. Auxiliar de gestión administrativa.	751,64	10.522,96
V.3 Personal de Servicios Generales		
10. Oficial/a de 1. ^o de oficios.	846,07	11.844,97
11. Oficial/a de 2. ^a de oficios.	796,66	11.153,18
12. Cocinero/a.	796,66	11.153,18
13. Ayudante/a de cocina.	695,26	9.733,57
14. Conductor/a.	796,66	11.153,18
15. Auxiliar de servicios generales.	754,96	10.569,39
16. Personal de servicios domésticos.	675,40	9.455,54