

tendrá carácter integrado de las materias de titularidad competencial autonómica, supraautonómica y estatal. Los objetivos que se establezcan tendrán el correspondiente desglose provincial a efectos de su ejecución.

Integración en el mencionado Programa Territorial de los Objetivos Generales en materia de competencia estatal y de ámbito supraautonómico, así como los que resulten de acuerdos de la Conferencia Sectorial de Asuntos Laborales, en la medida que el desarrollo y ejecución de la correspondiente acción inspectora haya de efectuarse en Galicia.

Definición de Programas de acción inspectora en materias en que la Comunidad Autónoma de Galicia disponga de competencia legislativa plena, conforme a lo dispuesto en la disposición adicional sexta de la Ley Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Conocer las propuestas de los órganos representativos de consulta, asesoramiento y participación institucional, en materias del orden social, objeto de la actividad de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Seguimiento general del grado de ejecución de los Programas de Objetivos formulados por la propia Comisión.

Determinación de las fórmulas prácticas para la materialización de las colaboraciones de otros sectores de ambas Administraciones que resulten necesarias para que la citada Inspección pueda alcanzar los objetivos establecidos en los antedichos Programas, entre los que figurarán las relativas a colaboración y auxilio de las Haciendas autonómicas y de la Unidad de Policía adscrita a la Junta de Galicia y Policías Locales.

Definición de los supuestos en que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social haya de disponer de la colaboración técnica y pericial de los Servicios Técnicos de Prevención Laboral de la Comunidad Autónoma de Galicia, incluso con constitución de equipos de Inspectores y miembros de dichos Servicios, si así se estimase.

Determinación, en su caso, de las acciones de perfeccionamiento y especialización de conocimientos profesionales de los Inspectores y Subinspectores con destino en Galicia, de conformidad con el artículo 20.3 de la Ley Ordenadora.

La consulta con las organizaciones sindicales y empresariales a que se refiere el artículo 40.4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Cuarta. Régimen de funcionamiento de la Comisión Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.—La Comisión Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Galicia podrá establecer sus propias normas de funcionamiento de acuerdo con lo que establece el artículo 22.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Quinta. Designación y cese de puestos directivos.

5.1 El puesto de Director territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Galicia, se desempeñará por un funcionario del Cuerpo Superior de Inspectores de Trabajo y Seguridad Social con los requisitos establecidos por las normas reglamentarias de aplicación. Su designación y cese se efectuará por el Subsecretario de Trabajo y Asuntos Sociales a propuesta conjunta de la Consejería de Justicia, Interior y Relaciones Laborales de la Comunidad Autónoma de Galicia y de la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

5.2 Los puestos de Jefe de las Inspecciones Provinciales se desempeñarán por funcionarios del antedicho Cuerpo. Su designación y cese se formalizará por el Subsecretario de Trabajo y Asuntos Sociales, a propuesta de la Autoridad Central y previa consulta al efecto con la Consejería de Justicia, Interior y Relaciones Laborales de la Junta de Galicia.

5.3 Los demás puestos de trabajo de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Galicia, se cubrirán por el sistema general vigente en la Función Pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.2 de la Ley Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Sexta. Otras cuestiones relativas a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Galicia.

6.1 La colaboración y cooperación interinstitucional en la materia de este Acuerdo, se establece con carácter habitual entre el Presidente de la antedicha Comisión Territorial o Autoridad en que delegue y la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Dicha Autoridad Central comunicará al referido Presidente, en los términos del artículo 21.2 de la tan citada Ley Ordenadora, los acuerdos y objetivos generales o de competencia estatal en el territorio. El Presidente de la Comisión Territorial comunicará a la referida Autoridad Central la programación establecida por la Comisión para el territorio de Galicia y, en su caso, las modificaciones que se produzcan.

6.2 Las denominaciones y delimitaciones de zonas y demarcaciones territoriales a efectos de la organización de la acción inspectora, podrán

adaptarse a las que con carácter general tenga la Comunidad Autónoma de Galicia y a las zonas de cada Administración de la Tesorería General de la Seguridad Social.

6.3 Se habilitarán locales para su uso exclusivo por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y hasta tanto sea materialmente posible dicho régimen, los locales adscritos a dicha Inspección se separarán internamente de los destinados a otros servicios o atenciones. Se dispondrán espacios específicos para la Dirección Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Galicia, con las adecuadas dimensiones y dignidad.

6.4 En el exterior de los edificios adscritos a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Galicia ondearán las banderas de España, de Galicia y de la Unión Europea. Los rótulos identificativos en dichos edificios se expresarán en gallego y en castellano, como lenguas cooficiales.

6.5 En sus relaciones con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Galicia, se garantiza al administrado que será atendido en la lengua cooficial por la que opte, conforme a la normativa aplicable en el territorio de Galicia. En los impresos y documentos que utilice dicha Inspección, se estará a los acuerdos que se adopten al respecto por los órganos a que se refiere el apartado siguiente, para la aplicación de la normativa vigente.

6.6 La Consejería de Justicia, Interior y Relaciones Laborales de la Comunidad Autónoma de Galicia y la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, adoptarán de común acuerdo las medidas que permitan las conexiones informáticas de la citada Inspección con los servicios de la Administración Autonómica de Galicia, en materias con título competencial de esta última, y en materias de la competencia de la Administración General del Estado que guarden relación con los cometidos que competen a la Comunidad Autónoma de Galicia. Y, también, dichas Autoridades podrán acordar mecanismos de mutua información en la esfera de las competencias de ambas Administraciones Públicas, por conducto de las conexiones que se establezcan con la tan citada Inspección.

6.7 Las Autoridades citadas en el subapartado anterior, acordarán la constitución de Unidades especializadas que se estimen convenientes para el mejor desarrollo de la función inspectora, así como la designación del Inspector que desempeñe su Jefatura cuando su ámbito funcional corresponda básicamente a competencias autonómicas, en los términos del artículo 19.1 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, y sus normas reglamentarias. En el acuerdo de establecimiento de tales Unidades especializadas, se tendrán en cuenta la dotación de las respectivas plantillas y las plazas que figuren en la Relación de Puestos de Trabajo, la entidad de cada demarcación, y el número y complejidad de los asuntos de que conozca la Inspección en cada demarcación y en la respectiva área funcional de actuación.

Séptima. Participación de la Inspección en órganos colegiados de las Administraciones.—El Director territorial o, en su caso, el Jefe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social participará, como representante de la Administración, en todos aquellos órganos colegiados de las Administraciones General del Estado o de la Comunidad Autónoma de Galicia, en que ha venido participando hasta el presente. Si se constituyen nuevos órganos de la indicada naturaleza, las Autoridades reseñadas en el subapartado 6.6 de este Acuerdo bilateral dispondrán de mutuo acuerdo lo que corresponda.

Octava. Vigencia de este Acuerdo.—El presente Acuerdo bilateral entrará en vigor a su firma, y tendrá una duración de cuatro años, prorrogándose por la tácita de no mediar denuncia con una antelación de seis meses.

Por las Autoridades pertinentes, se dispondrá la publicación de este Acuerdo bilateral en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Diario Oficial de Galicia».

Y en prueba de conformidad, suscriben el presente Acuerdo en duplicado ejemplar, en el lugar y fecha indicados al inicio.—El Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Manuel Pimentel Siles.—El Consejero de Justicia, Interior y Relaciones Laborales de la Junta de Galicia, Jesús Carlos Palmou Lorenzo.

14512 *RESOLUCIÓN de 11 de junio de 1999, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del Convenio Colectivo de la empresa «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada».*

Visto el texto del Convenio Colectivo de la empresa «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada» (código convenio número 9012312),

que fue suscrito con fecha 19 de mayo de 1999, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa para su representación, y de otra, por el Comité Intercentros, en representación de los trabajadores y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.—Ordenar la inscripción del citado Convenio Colectivo en el correspondiente Registro de este centro directivo, con notificación a la Comisión negociadora.

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

Madrid, 11 de junio de 1999.—La Directora general, Soledad Córdova Garrido.

CONVENIO COLECTIVO INTERPROVINCIAL DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA «WANG GLOBAL NETWORK SERVICES, SOCIEDAD LIMITADA»

Por la Comisión de Convenio nombrada al efecto se ha procedido a la negociación del Convenio Colectivo Interprovincial de Trabajo de la compañía «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada», y previas las oportunas deliberaciones se ha llegado a los acuerdos definitivos que figuran en los siguientes:

PACTOS

Sección 1.ª Disposiciones generales

1. **Ámbito territorial.**—El Convenio afectará a todos los centros de trabajo de «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada», existentes en el territorio nacional.

2. **Ámbito personal.**—Alcanza a todo el personal que trabaja en los centros de trabajo indicados en el pacto anterior, el día de la firma del Convenio.

El personal de nuevo ingreso disfrutará de los beneficios resultantes del presente Convenio.

3. **Plazo de vigencia y prórrogas.**—Entrará en vigor el día de la fecha de su firma surtiendo, no obstante, efectos económicos desde el 1 de enero de 1999, excepto en las cláusulas que expresamente se especifique otra fecha, y finalizando el día 31 de diciembre de 1999.

El Convenio se prorrogará hasta que sea sustituido por otro de eficacia general.

4. **Compensación y absorción.**—En materia de compensación y absorción de condiciones pactadas, regirán las normas legales establecidas al efecto.

Habida cuenta de la naturaleza del Convenio, las disposiciones legales futuras que impliquen variación económica en todos o algunos de los conceptos existentes o creación de otros nuevos, únicamente tendrán eficacia práctica si, considerados globalmente y sumados a los vigentes con anterioridad al Convenio, superan el nivel total de éste. En caso contrario, se considerarán absorbidos y compensados por las mejoras pactadas en este Convenio y Convenios precedentes.

5. **Comisión de Vigilancia.**—La Comisión de Vigilancia para la interpretación de lo pactado estará compuesta por las siguientes personas:

Representación de los trabajadores: Don José Manuel Fariña y don Carlos Fernández.

Representación de la compañía: Don Vicente Paramio y don Juan Ignacio Argote.

Sección 2.ª Jornada, vacaciones, permisos y licencias

6. Jornada.

6.1 Tomando como referencia el calendario de fiestas intersemanales de Madrid y su distribución a lo largo del año, así como el inicio y final de la jornada intensiva y teniendo en cuenta las vacaciones complementarias, el resultado matemático de la operación reflejará el total de horas del presente año 1999, en este caso, mil setecientos treinta y tres horas.

6.2 Del resultado precedente se obtienen las horas semanales, treinta y ocho horas y cuarenta y un minutos para el presente año 1999, con su actual distribución.

6.3 El personal que disfruta de jornada intensiva, la iniciará el día 7 de junio y su duración será de cuarenta días laborables, durante los

cuales la jornada diaria será de seis horas cuarenta y cinco minutos, de lunes a jueves, y de seis horas, los viernes. La reducción de horas semanales que representa esta jornada intensiva, se recuperará de acuerdo con los horarios establecidos en el Pacto 7.º

7. **Horarios de trabajo.**—Durante 1999 los horarios de los distintos centros de trabajo de la compañía afectada por este Convenio, serán los relacionados en el anexo número 1.

Se establece para el personal de nueva contratación, que la compañía estime necesario, el trabajo a turno con la siguiente distribución:

Lunes a viernes, de 17,30 horas a 24,00 horas.

Sábados, de 8,00 horas a 14,11 horas.

8. **Vacaciones.**—En 1999, de acuerdo con la sentencia del Tribunal Central de Trabajo de 29 de abril de 1985 y los pactos realizados, las vacaciones anuales retribuidas tendrán lugar en las siguientes fechas:

8.1 Veintiocho días, del 2 al 29 de agosto, ambos inclusive.

Cuando por necesidades de trabajo en la compañía, un trabajador —de cualquier Dirección, excepto Managed Services— no pueda disfrutar las vacaciones en el mes de agosto, podrá elegir desde junio a diciembre el disfrute de sus vacaciones, siempre que lo solicite con, al menos, un mes de antelación y con la limitación de las necesidades del servicio.

Cuando por necesidades del trabajo en la compañía, un trabajador de la Dirección Managed Services no pueda disfrutar vacaciones en el mes de agosto, podrá elegir desde enero a diciembre el disfrute de las mismas, siempre que lo solicite con un mes de antelación y con las limitaciones de las necesidades del servicio. El personal de esta Dirección que realice las vacaciones entre los meses de enero a mayo, ambos inclusive, tendrá derecho a 1,25 días laborables más de vacaciones por semana disfrutada.

8.2 Tres días de vacaciones complementarias, que se disfrutarán de manera individual y de acuerdo con lo establecido en el Pacto 8.4

8.3 El personal conserva su derecho a unas vacaciones en razón a la antigüedad en la compañía, en el número y condiciones que a continuación se detallan:

A los quince años de antigüedad: Un día.

A los dieciocho años de antigüedad: Tres días.

Desde los veintiún años de antigüedad: Cuatro días.

8.4 El período durante el cual podrán realizarse las vacaciones a que se refieren los Pactos 8.2 y 8.3, se iniciará una semana después de finalizar el de vacaciones anuales retribuidas a que se refiere el Pacto 8.1 y terminará una semana antes de la fecha que se acuerde como la de inicio de las vacaciones anuales retribuidas del próximo año.

Deberán solicitarse con un mes de anticipación, salvo casos muy justificados y su concesión estará supeditada a las posibilidades del Departamento, en el sentido de que por la acumulación de peticiones para una misma fecha pudiera resultar perjuicio para la buena marcha del trabajo. En este caso, se atenderán en primer lugar aquellas que presenten un motivo concreto (ej.: Asistir a la boda de un familiar, desplazamiento a otra población para asunto y fecha determinada, etc.), quedando a juicio de la Dirección de RR.HH. la estimación del orden de preferencia. De no existir motivo concreto, se concederán con prelación de mayor a menor antigüedad y hasta un límite de un 10 por 100 de la plantilla real del centro.

Salvo los permisos por causa justificada con derecho a retribución o las ausencias por enfermedad acreditada, se considerará que los demás permisos consumen días de vacaciones complementarias.

La misma regla de la semana de intervalo entre el inicio y el final de las vacaciones anuales retribuidas, se aplicará al personal que realice éstas fuera del período pactado en Convenio.

9. Calendario laboral.

9.1 Se acuerda que las fiestas intersemanales, de lunes a viernes, sean las oficiales, añadiéndose las necesarias, para alcanzar, en cada centro de trabajo, el número de 14. En el anexo número 2 se relacionan las fiestas que se disfrutarán en cada centro de trabajo.

9.2 Dado el carácter diario de las vacaciones complementarias y fiestas intersemanales, las mismas se computarán por días, con independencia del número de horas de trabajo del día en que se disfruten.

10. **Permisos y licencias.**—El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración por alguno de los motivos más abajo expuestos y por el tiempo determinado en cada uno de ellos.

Los permisos y licencias retribuidos serán abonados a promedio de salario o sueldo más antigüedad.

Los permisos deben disfrutarse en la fecha en que se produzca la necesidad, no pudiendo ser trasladados a días hábiles.

10.1 Fallecimiento.

	Días	Desplazamiento fuera de la provincia — Días
Cónyuge	4	5
Padres	3	5
Suegros	3	5
Abuelos	3	5
Hijos	3	5
Hermanos	3	5
Cuñados	2	4
Hijos políticos	2	4
Nietos	2	4
Abuelos políticos	2	4

10.2 Enfermedad grave (ingreso hospitalario).

	Días	Desplazamiento fuera de la provincia — Días
Cónyuge	4	5
Padres	3	5
Suegros	3	5
Abuelos	3	5
Hijos	3	5
Hermanos	3	5
Cuñados	2	4
Nietos	2	4
Abuelos políticos	2	4
Hijos políticos	2	4

10.3 Nacimiento o adopción legal de hijo.

El nacimiento de un hijo proporciona al trabajador el derecho a ausentarse del trabajo los días que se expresan a continuación:

Hijos: Tres días (al menos dos días laborables); desplazamiento fuera de la provincia, cinco días (días naturales).

10.4 Intervención quirúrgica (no grave).

Cónyuge: Un día.
Padres: Un día.
Suegros: Un día.
Hijos: Un día.
Hermanos: Un día.

10.5 Atención en urgencias de familiar directo.

Cuando un trabajador deba acompañar a su cónyuge, hijos o padres a un centro médico para ser atendido en «Urgencias», se le abonará el tiempo de ausencia, siempre que lo justifique documentalmente. En el justificante deberá constar, ineludiblemente, la hora en que ha sido atendido y la causa que lo motivó.

10.6 Matrimonio.

Interesado: Quince días.
Hijos: Un día.
Padres: Un día.
Padres políticos: Un día.
Nietos: Un día.
Hermanos: Un día.
Cuñados: Un día.

10.7 Traslado de domicilio.

Interesado: Un día.

10.8 Ausencia por enfermedad.

Cuando el servicio médico de compañía (en aquellos centros de trabajo que lo tuvieren) envíe a algún trabajador a su casa por encontrarse indispuesto para el trabajo, las horas que falte para completar la jornada laboral de ese día, le serán abonadas como ausencia retribuida.

10.9 Asistencia a consulta médica general o de cabecera.

Por el tiempo necesario, sin que pueda exceder de cuatro veces al año.

Se entienden exclusivamente, para la cobertura que presta la Seguridad Social.

10.10 Asistencia a consulta médica especialista.

Por el tiempo necesario.

Se entienden exclusivamente, para la cobertura que presta la Seguridad Social.

10.11 Extracción dentaria.

Por las horas que restan desde la salida del trabajo.

10.12 Donación de sangre.

Sólo en caso de donación desinteresada.

10.13 Asistencia a entierro.

a) Entierro trabajador.—En este caso tienen derecho a permiso retribuido los mandos, el Comité, cuatro personas del propio departamento y una de cada uno de los demás.

b) Entierro familiar del trabajador.—Tienen derecho a permiso retribuido los mandos, el Comité y cuatro personas del propio departamento.

10.14 Asistencia a exámenes.

Al disfrute de los permisos necesarios para concurrir a exámenes, cuando curse con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional.

10.15 Desplazamiento.

El trabajador desplazado a población distinta a la de su residencia habitual, por tiempo inferior a un año, tiene derecho a cuatro días laborales de estancia en su domicilio de origen, sin computar como tales los de viaje, por cada tres meses de desplazamiento.

10.16 Lactancia de hijo.

Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo o a una hora de reducción de la jornada normal que podrán dividir en dos fracciones.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre, en caso de que ambos trabajen.

Este permiso y la reducción de jornada por cuidado de un menor son compatibles.

11. Excedencia obligatoria.—La compañía está obligada a conceder una excedencia a todo el personal que la solicite por un plazo de seis meses, con el único requisito de haber superado cuatro años de antigüedad en la compañía. Podrá ser solicitada por segunda vez después de que hubieran transcurrido diez años desde su reincorporación al trabajo al término de la primera y siempre por un tiempo de nueve meses.

Sección 3.ª Retribuciones

12. Sueldos y salarios.—Se establecen los siguientes incrementos para todo el personal:

12.1 El aumento será del 1,8 por 100 sobre los sueldos mensuales (concepto nómina: sueldo) percibidos conforme al Convenio de 1998.

12.2 Mejora por consecución de objetivos:

0,3 por 100 vinculado a la consecución del resultado operativo de la compañía, que asciende a la cantidad de 1.499 millones de pesetas establecido en el Plan Oficial para 1999.

0,2 por 100 vinculado a la consecución del Customer First, cuyas reglas se adjuntan en el anexo número 3.

Los mencionados porcentajes se cuantificarán en una paga lineal, no consolidable, una vez constatados los resultados del cierre del ejercicio

contable de la compañía, tomando como base la masa salarial a 31 de diciembre de 1999. Sólo tendrán derecho a su percepción aquellos empleados que estén de alta en la compañía en esa fecha.

12.3 Revisión: Si la suma de los porcentajes conseguidos en los apartados 12.1 y 12.2 (1,8 por 100 + 0,3 por 100 y/o 0,2 por 100 correspondientes a los objetivos de mejora) fuera inferior al IPC real, se revisará desde el resultado de tales sumandos al IPC real, siempre que se haya conseguido uno de los objetivos de mejora. En caso de conseguir ambos, la diferencia se incrementará en el 50 por 100 de la misma.

Esta revisión, porcentual y con el límite de un 1 por 100, si la hubiere, será consolidable en salario.

13. Pagas extraordinarias.—En el transcurso de los Convenios Colectivos han quedado establecidas de la forma siguiente:

Su importe es calculado única y exclusivamente sobre sueldo más antigüedad (conceptos nómina: sueldo, complemento puesto de trabajo y trienios).

13.1 Paga de Marzo (antigua de beneficio): Diez días para todo el personal. Da derecho a su percepción el estar de alta en la compañía en el año anterior proporcionalizándose por los meses de presencia en el mismo, si no fuese completa. Si se produce la baja en la compañía se liquida la parte proporcional del año actual. Cómputo: Enero-diciembre año anterior.

13.2 Paga de Julio: Treinta días para todo el personal. Da derecho a su percepción el estar de alta en la compañía, proporcionalizándose por los meses de presencia dentro del año, si no fuese completa. Cómputo: Julio año anterior-julio año actual.

13.3 Paga de Vacaciones: Quince días para todo el personal. Da derecho a su percepción el estar de alta en la compañía, proporcionalizándose por los meses de presencia dentro del año, si no fuese completa. Cómputo: Enero-diciembre año actual.

13.4 Paga de Diciembre: Treinta días para todo el personal. Da derecho a su percepción el estar de alta en la compañía, proporcionalizándose por los meses de presencia dentro del año, si no fuese completa. Cómputo: Diciembre año anterior-diciembre año actual.

13.5 Servicio militar o servicio social sustitutorio: El personal en esta situación percibirá las pagas de Navidad y Julio en las mismas cuantías que si estuvieran presentes en la compañía. La gratificación de vacaciones en proporción al tiempo trabajado durante el año.

14. Plus Nivel Managed Services.—Los importes establecidos en el Convenio 1998 se incrementarán en un 1,8 por 100.

La Dirección de Managed Services publicará, trimestralmente, las tablas de productos correspondientes a los distintos niveles, recogiendo las modificaciones que se produzcan en ese tiempo.

El cobro del plus nivel tendrá lugar una vez superado favorablemente el período de prácticas establecido, que es de cuatro meses. Estos cuatro meses se computarán a partir del momento en el que en el centro de trabajo en cuestión se produzca la entrega del primer equipo vendido. Superado el período de prácticas, el cobro del plus nivel tendrá efectos a partir del tercer mes de dicho período.

15. Trienios.—Aplicando el aumento correspondiente, queda establecido el valor anual del trienio para este año en 20.455 pesetas.

Los aumentos periódicos por años de servicio, comenzarán a devengarse a partir del día 1 de enero del año en que se cumpla cada trienio, si la fecha del vencimiento es anterior al 1 de julio y desde el 1 de enero del año siguiente si es posterior.

16. Plus de disponibilidad.—Con el fin de que «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada», pueda cumplir los compromisos contraídos con sus clientes, que le vienen impuestos por las características del producto o servicio y por el trabajo al que se destina, el personal de Managed Services, que atiende a los productos o servicios que después se citarán, se obliga a atenderles en sábados y festivos y fuera del horario normal de trabajo. Los técnicos serán voluntarios y, caso de no existir voluntarios, la compañía establecerá un turno rotatorio entre dichos técnicos. A cambio de esta prestación, la compañía les abonará las horas trabajadas como extraordinarias y la cantidad de 7.398 pesetas/día en las fechas en que tenga que estar disponible. Esta cantidad se cobrará aún cuando el técnico no deba atender ningún aviso.

Los productos o servicios que requieren esta especial atención son los siguientes:

Todos los productos y servicios que comercializa «Wang Global Network Services, Sociedad Limitada».

Otros productos y servicios que en el futuro pueda comercializar la compañía o aquellos en los que, por contrato, esté obligada a prestar una asistencia especial.

17. Horas extraordinarias.—Las horas extraordinarias se abonarán con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Sueldo} + \text{Trienios} + \text{Compl. Personal} + \text{P. Nivel}}{202,12}$$

202,12

Para el presente Convenio se tomará como base del cálculo el salario a 31 de diciembre de 1998. Al resultado obtenido de la fórmula se le aplicará un descuento del 5 por 100.

En las nuevas incorporaciones se tomará el valor de inicio, menos el 5 por 100.

Porcentajes de incremento aplicables a las anteriores bases:

75 por 100 de lunes a sábados.

100 por 100 domingos o festivos.

En la realización de las horas extraordinarias se respetarán los topes legales vigentes sobre la jornada máxima ordinaria legal. Los Comités de Empresa tendrán en la materia las facultades que establece la legislación vigente.

18. Personal de baja por enfermedad.—Se complementará el subsidio oficial por enfermedad común hasta el 100 por 100 del salario o sueldo más antigüedad.

19. Enfermedad o accidente Vendedores.—Los Vendedores que sean baja, por un período superior a dos meses y fuesen sustituidos en la asignación de su fichero, percibirán el 75 por 100 de la media de comisiones obtenida en el semestre anterior a la fecha de baja, cuando la retribución así configurada sea superior a la prestación de incapacidad laboral transitoria por enfermedad o accidente.

20. Pago mensual.—El pago a todo el personal se realizará el último día laborable de cada mes.

21. Pago bancario.—El pago de las retribuciones tendrá lugar mediante transferencia bancaria con carácter general y obligatorio, con libertad de elección para el empleado del Banco o Caja al cual desee le sea transferida la retribución.

Sección 4.^a Varios

22. Subvención de comida.—Se aplicará el aumento del 1,8 por 100 de revisión de Convenio, con carácter retroactivo desde 1 de enero de 1999, con lo que su valor queda establecido en 815 pesetas/día. Todo el personal tendrá derecho a esta subvención. No darán derecho a la misma los días de ausencia por cualquier motivo y aquellos otros en que se tenga derecho a dieta de viaje o se haga jornada continuada.

22.1 Los horarios y la compensación económica que se han pactado, conllevan la renuncia del personal a cualquier futura petición de comedores de compañía (locales o servicios), fuera de los sistemas de subvención que aquí se reconocen y en los términos que se indican.

El personal de nuevo ingreso se incorporará a este sistema de subvención de comida.

23. Seguro de coche.—En los casos de indemnización por utilización del vehículo propio, desde 1978 quedó suprimida la exigencia por la que la compañía obligaba al trabajador a asegurar el coche a todo riesgo, quedando limitado a la obligación de contratar un seguro de responsabilidad civil ilimitada, en las mismas condiciones vigentes en ese momento para autorizar una indemnización de motorización.

24. Multas de circulación.—Está fijado en seis el número máximo de multas a cargo de la compañía, en las condiciones establecidas en la normativa interna.

25. Régimen de desplazamientos durante los cursos.—La compañía abonará un viaje de ida y vuelta para visitar a la familia, al personal que siga cursos de duración superior a un mes. El viaje se realizará en los días no laborables, que elija el empleado. Igualmente la compañía abonará los gastos de viaje, que se produzcan por situaciones de fuerza mayor, debidamente justificadas.

26. Anuncio de vacantes.—En los casos en que se produzcan vacantes internas o exista la posibilidad de contratación externa se publicará con anterioridad en los tablones de anuncio del centro de trabajo el perfil buscado para el puesto. Queda, no obstante, a la libre potestad de la compañía, la elección final del candidato y la contratación de la persona.

Sección 5.^a Beneficios sociales

27. Ayuda a estudios.

27.1 Cuantía.—La cuantía de ayuda a estudios pasa a ser de 23.241 pesetas. Se abonará al personal que curse estudios oficiales establecidos por el Ministerio de Educación y Cultura, en sus vertientes de Formación

Profesional, Primaria, Secundaria, COU, Escuelas Universitarias, Escuelas técnicas medias y superiores y Universitarios, previa justificación de dichos estudios.

27.2 Reducción de jornada.—El personal que curse los estudios establecidos en el párrafo anterior tendrá derecho a una reducción de su jornada en media, una, una y media o dos horas a su elección, con reducción proporcional de la remuneración, por la total duración del curso académico. La concesión de dicha reducción estará en todo caso supeditada a las posibilidades de organización del trabajo por parte de la Dirección.

27.3 Elección de turno.—El personal que curse los estudios establecidos en el punto 27.1, tendrá derecho a una preferencia a elegir turno de trabajo (si en su departamento o sección existiere esta modalidad) cuando su horario laboral sea incompatible con el de sus estudios, dentro de las posibilidades de organización del trabajo por parte de la Dirección.

28. Préstamos de vivienda.—Se eleva su importe máximo a 664.500 pesetas a devolver en 60 mensualidades, no devengando intereses.

La cuantía de dicho fondo se establece en 46.159.490 pesetas.

28.1 Este préstamo lo podrá solicitar cualquier empleado en activo con dos años de antigüedad como mínimo, que adquiera una vivienda y que no lo haya solicitado con anterioridad. La vivienda podrá ser puesta a nombre del empleado o de éste y su cónyuge, en su caso.

28.2 Deberá acreditarse el pago al vendedor de la cantidad objeto del préstamo, dentro de los tres días de haberla recibido de la compañía.

28.3 El préstamo para adquisición de vivienda se concede por una sola vez y no podrá repetirse cualquiera que sean las causas que pudieran alegarse para su repetición.

29. Préstamo personal.—La cuantía máxima del préstamo personal queda establecida en 90.735 pesetas a devolver en quince mensualidades.

La cuantía de dicho fondo se establece en 10.577.380 pesetas.

30. Fondo para ayuda hijos disminuidos físicos y psíquicos.—La cuantía de dicho fondo se establece en 2.712.515 pesetas para los trabajadores en activo.

30.1 Distribución.—A partir del 1 de enero de 1999 la cantidad de (cantidad a definir por el Comité Intercentros) pesetas/mes por 12, por cada miembro de la familia que se encuentre en la situación anterior. El resto se repartirá directamente proporcional al número de miembros de la unidad familiar e inversamente proporcional a la retribución neta de cada trabajador afectado. (El neto se recogerá del certificado de retenciones del año anterior).

31. Guardería infantil.—Los empleados de los centros de trabajo de Barcelona, con un hijo legalmente a su cargo que no tenga edad escolar, podrán solicitar el ingreso de éste en la Guardería Infantil en las condiciones vigentes (Guardería única para todos y concertada por la compañía).

31.1 La Guardería no se podrá utilizar los días no laborables.

32. Colonia de vacaciones de verano para hijos de empleados.—El valor máximo por plaza de colonia se establece para el presente año en 64.590 pesetas.

Podrán participar en la colonia de vacaciones en las condiciones actuales los hijos de los empleados de la compañía cualquiera que sea su lugar de residencia.

32.1 A partir del próximo año 2000 se fija una única colonia de verano para toda la compañía. Tendrá acceso a la misma cualquier hijo de los empleados de la compañía que lo solicite en tiempo y forma y reúna las condiciones ya establecidas. El plazo de solicitud finalizará en mayo. Si una vez contratadas y abonadas las plazas total o parcialmente, hubiere bajas y no fuesen correctamente justificadas, el coste generado será descontado de la nómina del empleado.

32.2 La edad de los niños estará comprendida entre ocho y catorce años. Esto es, deberán tener cumplidos los ocho años el día de inicio de las colonias o tener catorce años el día final de las colonias.

32.3 El transporte a la ciudad prevista como punto de salida hasta el lugar de la colonia será a cargo de la compañía, utilizando para el desplazamiento el transporte público más adecuado.

32.4 La gestión de selección del lugar de la colonia y el proveedor elegido, será efectuada por los representantes de los trabajadores, así como el seguimiento total del desarrollo de la colonia.

32.5 El control del cumplimiento de las normas será efectuado por la Dirección de RR.HH.

32.6 La gestión de facturación y pago al proveedor, será responsabilidad de la Dirección de Compras.

33. Seguro de vida.—Los capitales asegurados en la nueva póliza establecida en el convenio de 1989 se incrementarán en un 1,8 por 100. La participación del personal en el pago de las primas correspondientes se

regirá por la misma fórmula que actualmente se aplica. El importe del mismo se unificará en base a la función profesional y al Departamento de pertenencia.

33.1 Se mantiene la póliza anterior a 1989 para los empleados que la tienen suscrita, pero sus capitales no serán revisados en el futuro.

33.2 Desde 1989 hay creada una nueva póliza a la que podrán suscribirse todos los empleados presentes o futuros, con las siguientes características:

a) La póliza se extinguirá cuando el empleado cumpla los sesenta años o antes si causa baja, por cualquier motivo, en la compañía.

b) Los capitales asegurados en esta nueva póliza en el momento de su creación fueron iguales a los que cada empleado tenía en ese momento, en la póliza anterior a 1989.

c) La aportación del empleado para la póliza creada en 1989 se regirá por las mismas normas que la anterior.

Sección 6.ª Derechos de representación sindical

34. Garantías sindicales.

34.1 En materia de representación colectiva y acción sindical se aplicará la normativa legal vigente.

34.2 En materia de crédito de horas mensuales retribuidas que la Ley otorga a los miembros de los Comités de Empresa y Delegados de Personal se observarán las siguientes normas:

a) No se contabilizará dentro de las mismas el tiempo invertido en reuniones del Comité de Seguridad y Salud y en las reuniones del pleno del Comité de Empresa con la Dirección, así como las de las diversas Comisiones del Comité de Empresa que se celebren mediante convocatoria oficial de la Dirección.

b) Las horas no utilizadas por cada miembro del Comité de Empresa y Delegados de Personal en un mes, podrán utilizarse por el mismo en meses sucesivos.

c) Se abonará con cargo al citado crédito de horas, el tiempo invertido por los miembros del Comité de Empresa y Delegados de Personal en asistir a reuniones, cursos y congresos a las que hayan sido convocados mediante citación escrita por el órgano directivo del sindicato a que pertenezca, presentada a la compañía con antelación suficiente para permitir una adecuada organización del trabajo.

d) Los miembros de los Comités de Empresa y Delegados de Personal podrán disponer de días de permiso no retribuido para el ejercicio de actividades sindicales al margen de la compañía, hasta un total anual equivalente a tres días anuales por el número de sus miembros. Dicho total de días podrá ser utilizado por cualquiera de los representantes, previo acuerdo entre los mismos, comunicado a la Dirección.

35. Comité Intercentros.—Se prorroga por el plazo de vigencia del presente Convenio la actividad del Comité Intercentros, que estará integrado por trece miembros, de acuerdo con el artículo 63.3 del Estatuto de los Trabajadores, que tendrá exclusivamente las siguientes competencias:

a) Recibir la información sobre la marcha de la compañía prevista en el Estatuto de los Trabajadores, artículo 64, puntos 1.1 y 1.3.

b) Participar en la administración de los distintos fondos sociales, velando que se apliquen de acuerdo a la normativa vigente.

c) Los miembros del Comité Intercentros se reunirán, convocados por la compañía, una vez al trimestre. Los gastos de desplazamientos y las horas empleadas en estas reuniones serán por cuenta de la compañía.

d) Cuando el Comité Intercentros se reúna sin ser convocado por la compañía los gastos de desplazamiento serán por su cuenta. Las horas consumidas por estas reuniones serán deducidas de las que dispongan los participantes como miembros del Comité de Centro o Delegados de Personal.

e) Formación, con el plazo de vigencia de este Convenio se crea una Comisión Paritaria de cuatro miembros (dos de la representación empresarial y dos de la representación de los trabajadores, nombrados estos últimos de entre los representantes legales de los trabajadores pertenecientes a los sindicatos firmantes del acuerdo) con carácter consultivo. «Comité Paritario que verificará previamente a su ejecución, los planes de la compañía, atendiendo a los criterios del apartado 15 del II Acuerdo Nacional de Formación Continua, emitiendo el correspondiente informe con la opinión de las partes.

f) La firma de la solicitud de subvención, para los planes de formación en la empresa, será realizada por el Presidente y el Secretario del Comité Intercentros, siempre que los mismos pertenezcan a los sindicatos integrantes en los pactos.

ANEXO nº 1.-

CALENDARIO LABORAL DE MADRID AÑO 1.999

	LABORABLES		FIESTAS		HORAS MES
	LUN/JUE	VIERNES	LUN/VIÉ		
ENERO	15	4	2		151,50
FEBRERO	16	4			160,00
MARZO	19	3	1		179,50
ABRIL	16	4	2		160,00
MAYO	17	4			168,50
JUNIO	18	4			150,75
JULIO	17	5			144,75
AGOSTO	2	0			17,00
SEPTIEMBRE	18	4			177,00
OCTUBRE	14	5	2		149,00
NOVIEMBRE	15	4	3		151,50
DICIEMBRE	14	5	4		149,00
TOTAL	181	46	14		1.784,00

HS.SEMANA : 38,68
38 Horas
41 Minutos

JORNADA INTENSIVA
L-J : 32
V : 8

HORAS '98 GENERAL
HORAS '98 DISTRIBUIDO

1.482,50 LUN/JUE
276,00 VIERNES
-25,50 COMPLEM.
1.266,50 LUN/JUE-NORMAL
216,00 LUN/JUE-INTENSIVA
228,00 VIERNES-NORMAL
48,00 VIERNES-INTENSIVA
-25,50 COMPLEMENTARIAS

1.733,00 TOTAL
1.733,00 TOTAL

HORAS DIARIAS L-J :	8,19	8,50	6,75
HORAS DIARIAS V :	6,00	6,00	6,00
MEDIA HS. DIARIAS :	7,75	8,00	6,60
	MEDIAS	J.NORM.	J.INTEN.

HORARIO: INVIERNO VERANO

MAÑANA : 8,30/14,00 8,00/14,45

TARDE : 15,00/18,00 -----

MAÑANA : 8,30/14,30 8,00/14,00

TARDE : -----

CONVENIO 1.998 :	1.741,25
DIFERENCIA 99 :	-8,25

Tal como se refleja en el pacto 7 del Convenio, para el personal de nuevo ingreso que la Compañía estime necesario, se establece el siguiente horario:
De Lunes a Viernes, de 17'30 horas a 24'00 horas. Los Sábados, de 8'30 horas a 14'11 horas.

	F I E S T A S			CONVENIO
	NACIONALES	AUTONÓMICAS	LOCALES	
ENERO	1	6		
FEBRERO				
MARZO		19		
ABRIL	(2)	1		
MAYO	(1)		(15)	
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO	(16)			
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE	12			11
NOVIEMBRE	1		9	8
DICIEMBRE	6, 8 Y (25)			7 Y 27
TOTAL :	5	3	1	5

JORNADA INTENSIVA : 40 días laborables. Inicio: día 7 de junio
VACACIONES ANUALES : 4 semanas: del 02 al 29 de agosto

CUSTOMER FIRST

Gestión de las reclamaciones: Un elemento para fidelizar al cliente

La manera en que una organización trata las quejas de los clientes es de vital importancia para la percepción que éstos obtienen de la calidad de la organización.

En realidad, las reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes no reflejan necesariamente una actitud negativa por parte de éstos, sino más bien un deseo de ser comprendidos y de recibir una satisfacción como valor añadido a los productos, proyectos y servicios adquiridos, lo que muy probablemente contribuirá a que sigan confiando en nuestra organización.

Estas incidencias constituyen una valiosa fuente de información y un poderoso medio para incrementar la vinculación de nuestros clientes y estrechar la relación.

El objetivo que se persigue en un tratamiento adecuado a estas incidencias es que las dosis personales aportadas en la gestión provoquen la siguiente reacción en el cliente:

Queja + Solución = Satisfacción.

Política y tratamiento de reclamaciones de Wang Global

Todo cliente que crea no ser atendido correctamente por la Organización de Wang Global o desee aportar una sugerencia o reconocer especialmente y agradecer una acción, dispone del canal para comunicar la incidencia documentada o verbal.

Para prever un tratamiento adecuado, se ha dispuesto un procedimiento general según Normas Internacionales ISO 9000 que persigue asegurar en primera instancia que la misma queda registrada, se recibe o se transmite al departamento competente en caso de recepción errónea, y se genera a continuación la eventual acción preventiva o correctora hasta alcanzar la total resolución y satisfacción del cliente que la efectúa. Los detalles operativos a este tratamiento están documentados en el Manual de Procedimiento Sección 3.20.

No se trata de penalizar, sino de que afloren dichas incidencias para potenciar su gestión y poder actuar en la mejora de los procesos convirtiéndose en un elemento para fidelizar al cliente.

Objetivo 1999

Resumen del proceso e implicaciones como parte del Bonus (10 por 100) para todos aquellos que lo tienen.

Cualquier receptor de la incidencia, identifica y acusa recibo de la misma al cliente con el texto estricto que se cita en el procedimiento 3.20 con independencia de si es o no de su competencia. Es importante que el cliente nos perciba desde un inicio, como un conjunto que actúa globalmente de una manera ágil, directa y uniforme.

En cada Dirección o Unidad de Negocio, está identificada la persona encargada de atender formalmente y administrar el registro de la incidencia en al carpeta pública habilitada para tal fin. En caso de que la incidencia

no sea de su competencia traslada toda la información al ente correcto, dando de baja del Registro cuando se asegure que se ha dado de alta en la nueva Carpeta.

La persona que tiene este cometido corresponde a la asignada como coordinador de calidad:

Dirección General y Marcom: Pilar Sánchez.
Finanzas y Administración: Fany Fernández.
Recursos Humanos: Cristóbal Calvo.
Sales: Paloma Herreros.
MVS: Cristina Gómez.
SI: Humi Pulgar.
NI: Luis Soria.

Las incidencias recibidas en los departamentos o centros específicos se trasladan a las personas especificadas anteriormente para que actúen ante el cliente como Complaint Manager para el cierre formal de la incidencia mediante la comprobación del grado de satisfacción del cliente con la solución adoptada.

La medida del nivel de incidencias se hace a través del Registro de la Dirección correspondiente, debiéndose de arbitrar en la organización de cada Dirección, los medios para asegurar que lleguen a ésta todas las incidencias para su registro y tratamiento.

En las Carpetas Públicas de Reclamaciones de cada Dirección creadas desde MIS, se puede efectuar el seguimiento puntual y continuado de cada una de ellas atendiendo a los siguientes campos administrados por las personas definidas anteriormente:

Nombre, dirección del cliente.
Fecha de entrada.
Dirección, unidad de negocio que atiende la incidencia.
Centro/Departamento Wang Global afectado.
Breve descripción del motivo de la misma.
Breve descripción de la solución.
Fecha del cierre (incluida comprobación grado satisfacción cliente).

También estarán las estadísticas de cómo vamos en la Carpeta de Calidad llamado «Customer First».

Los valores referidos al Bonus o pista de incentivación son:

R de 20 incidencias, 110 por 100 de la parte del Bonus asignado a Customer First.

Entre 20 y 30, 100 por 100.

T de 30, el 0 por 100.

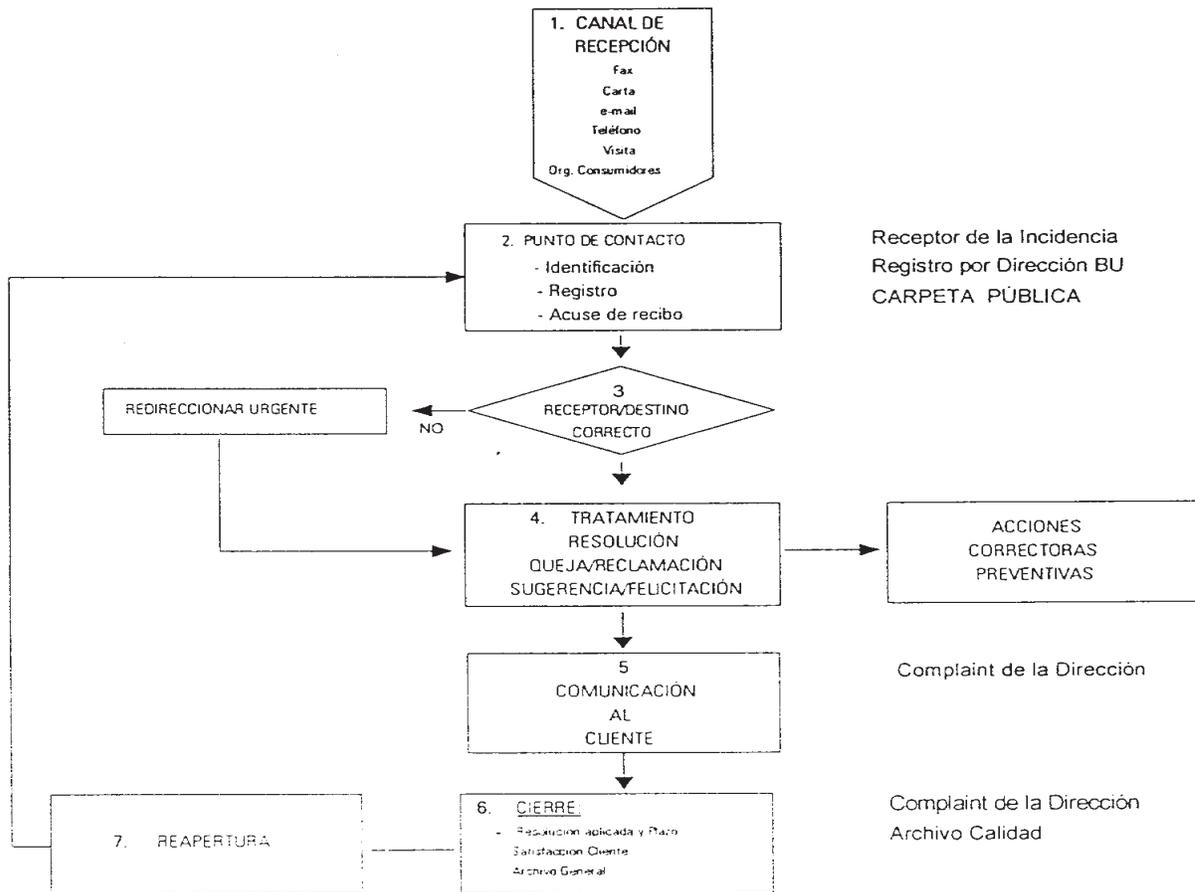
El objetivo de 30 incidencias ha sido definido en base a la media de las estadísticas correspondientes a los últimos cinco años.

Las felicitaciones/reconocimientos restarán de las incidencias.

Si se encontrara una incidencia emitida por el centro o departamento periférico sin registrar en el Registro de la Dirección, la pista en cuestión sería 0 para ese departamento o grupo, no significando perjuicio alguno para el resto de la compañía.

El valor total de las incidencias no debe superar 500.000.000 de pesetas. Los criterios para la evaluación global vendrán determinados por la Dirección General.

FLUJO GENERAL



14513 RESOLUCIÓN de 14 de junio de 1999, de la Dirección General de Trabajo por la que se corrigen errores en la de 13 de abril de 1999 por lo que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del III Convenio Colectivo de Pilotos de Spanair.

Advertidos errores en la Resolución de la Dirección General de Trabajo de fecha 13 de abril de 1999 por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del texto del III Convenio Colectivo de Pilotos de Spanair, publicación que se realizó en el «Boletín Oficial del Estado» número 104, de 1 de mayo de 1999,

Esta Dirección General resuelve proceder a la rectificación de los citados errores:

En la página 16206, en el anexo III, que contiene las tablas salariales de Primeros Pilotos (1999-2003) y en la penúltima línea, donde dice: «Transporte: 17.680 pesetas», debe decir: «Transporte: 16.208 pesetas».

En la página 16206, en el anexo III, tablas salariales Segundos Pilotos (1999-2003), y en la penúltima línea, donde dice: «Transporte: 17.680 pesetas», debe decir: «Transporte: 16.208 pesetas».

En la página 16207, en el anexo VI, sobre «Pilotos de baja experiencia que causan alta en Spanair», en el párrafo tercero, cuarta línea, donde dice: «nivel salarial 9», debe decir: «nivel salarial 0».

Madrid, 14 de junio de 1999.—La Directora general, Soledad Córdova Garrido.

14514 ORDEN de 2 de junio de 1999 por la que se clasifica y registra la Fundación Pro-Pacientes Cristina.

Por Orden se clasifica y registra la Fundación Pro-Pacientes Cristina:

Vista la escritura de constitución de la Fundación Pro-Pacientes Cristina, instituida en Boadilla del Monte (Madrid).

Antecedentes de hecho

Primero.—Por el Patronato de la Fundación fue solicitada la inscripción de la Institución en el Registro de Fundaciones.

Segundo.—La Fundación fue constituida mediante escritura pública, otorgada ante el Notario de Madrid, don Luis Máiz Cal, el 13 de febrero de 1998, con el número 586 de su protocolo, modificada mediante otra otorgada ante el mismo Notario de Madrid, el 9 de diciembre de 1998, con el número 4.528 de su protocolo, por don Gustavo López-Muñoz y Larraz.

Tercero.—La dotación inicial de la Fundación es de 1.000.000 de pesetas, cantidad que ha sido aportada por el fundador y depositada en una entidad bancaria a nombre de la Fundación, más todos los derechos del autor que el fundador ha cedido de su libro titulado «En Defensa del Paciente».

Cuarto.—El Patronato de la Fundación esta constituido por los siguientes miembros, con aceptación de sus cargos:

Presidente: Don Gustavo López-Muñoz y Larraz.

Vicepresidente: Don Ramón Núñez Parras.

Secretaria-Tesorera: Doña María Encarnación Román Úbeda.