

(EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/01/19)**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS ADSCRITO A LA GERENCIA DEL SUMMA 112.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato que regula el presente pliego tiene por objeto la prestación del servicio de atención de las llamadas adscrito a la Gerencia del SUMMA 112.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente contrato está dirigido al cumplimiento, de acuerdo con las condiciones técnicas recogidas en el presente pliego, de las siguientes funciones:

- Atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia y emergencia y solicitudes de información sanitaria.
- Atención telefónica y apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente.
- Atención telefónica y apoyo a los trámites del Servicio Coordinador de Urgencias.
- Atención de la centralita telefónica.

Estas funciones se realizarán tanto en el centro de recepción de llamadas ubicado en la Gerencia del SUMMA 112 como en el Centro de Emergencia 1-1-2 de la Comunidad de Madrid, y con los medios técnicos existentes en dichos centros.

El servicio de Atención telefónica prestado debe garantizar la recepción, clasificación y respuesta a las mismas según los protocolos establecidos por la Gerencia del SUMMA112 con la máxima calidad y celeridad, de acuerdo con lo previsto en el apartado 4.1 del presente Pliego.

En todo momento habrá, al menos, dos operadores capaces de atender llamadas en inglés y francés. Todos los profesionales adscritos al contrato deberán ser capaces de atender



llamadas utilizando el sistema de traducción simultánea que aporte la Comunidad de Madrid.

3. PERSONAL QUE REALICE EL SERVICIO

- 3.1.- La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal que sea necesario para atender las obligaciones derivadas del mismo, cumpliendo la normativa vigente y en especial el Convenio Colectivo del sector de la teleoperación (Contact Center). Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el Trabajo, y de Prevención de Riesgos Laborales, así como las tributarias referidas al personal a su cargo, siendo la Administración de la Comunidad de Madrid totalmente ajena a dichas relaciones laborales.
- 3.2.- El adjudicatario deberá subrogar, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio Colectivo del sector de la teleoperación (Contact Center), al personal que presta en la actualidad el servicio de atención de llamadas en la Gerencia del SUMMA 112 objeto de adjudicación, para lo cual se adjunta la información correspondiente en el Anexo I "Condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio de atención de llamadas".
- 3.3- El adjudicatario deberá disponer de los documentos (TC-1, TC-2 y/o contratos profesionales) que acrediten la dependencia laboral del personal que presta los servicios objeto del presente contrato, para poder presentarlos a la Gerencia del SUMMA 112 en el momento en que ésta lo solicite.
- 3.4- Todo el personal que preste servicio deberá ostentar en lugar visible una tarjeta de identificación, ajustada a las características que determine la Gerencia del SUMMA 112, en la que figure el nombre de la empresa además del nombre, apellidos, categoría profesional y fotografía del trabajador. Es responsabilidad de la empresa la adquisición y distribución de esta tarjeta a su personal
- 3.5- La empresa adjudicataria tendrá que proveer, al personal que preste el servicio, de uniformidad ajustada a la imagen corporativa definida por la Gerencia del SUMMA



112. El personal de servicio deberá utilizar esta uniformidad. La uniformidad no podrá incluir más logotipos o marcas que las autorizadas por la Gerencia del SUMMA 112.

3.6- El adjudicatario deberá mantener durante la duración del contrato los recursos y las horas de prestación de servicio ofertada, no pudiendo verse ésta disponibilidad disminuida por causas previsibles (relevos, descansos, comidas del personal, etc).

3.7- Aquéllas disminuciones de la disponibilidad de recursos que se produzcan por causas imprevistas (ausencias no programadas de personal, fortuitas, etc) deberán ser resueltas por la empresa adjudicataria en el menor tiempo posible y, en cualquier caso, antes de que transcurran dos horas desde el inicio de la ausencia.

4. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Alcance del servicio

4.1.1 Atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia y emergencia y solicitudes de información sanitaria.

La demanda esperada se estima en 1.200.000 llamadas al año, aproximadamente. Para el análisis de la demanda y su distribución se adjuntan al presente Pliego tres ficheros informáticos con las llamadas de cada uno de los tres últimos años, en los periodos comprendidos entre 1 de setiembre 2016 y 31 agosto 2019. Los ficheros se presentan en formato texto separado por pipe, consta de tres columnas: ID del registro, fecha-hora inicio y fecha-hora fin de cada llamada (formato de fecha: DD/MM/YYYY hh:mm:ss).

El servicio se prestará garantizando que:

- Al menos el 97% de todas las llamadas serán atendidas por un operador en menos de 20 segundos. Este porcentaje se medirá en tramos de 30 minutos, iniciándose el primer tramo a las 00:00 horas de cada día.
- El tiempo medio de operador sea igual o menor a 75 segundos.
- La ficha de llamada se cumplimente correctamente en todos sus campos.



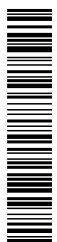
La dotación de personal se complementará con un supervisor durante las 24 horas del día todos los días del año, que se hará cargo de las funciones propias de los apartados 4.1.1., 4.1.3. y 4.1.4.. Este supervisor también se hará cargo de las funciones del apartado 4.1.2 en el horario en que éste no tiene asignado un supervisor específico.

4.1.2 Atención telefónica y apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente.

Para este apartado se establecen dos niveles de actuación. El primer nivel consiste en la atención telefónica con una demanda esperada que se estima en 350.000 llamadas al año, aproximadamente

La siguiente tabla muestra la distribución porcentual de las llamadas por tramos horarios, según datos históricos, distinguiendo entre las llamadas de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos:

TRAMO HORARIO	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL LLAMADAS		
	Lunes a Viernes	Sábados	Domingos y Festivos.
07:00-08:00	2,52%	0,20%	0,06%
08:00-09:00	6,96%	0,13%	0,07%
09:00-10:00	9,82%	0,12%	0,10%
10:00-11:00	9,69%	0,16%	0,17%
11:00-12:00	9,02%	0,22%	0,21%
12:00-13:00	7,97%	0,23%	0,23%
13:00-14:00	6,43%	0,26%	0,22%
14:00-15:00	6,09%	0,24%	0,18%
15:00-16:00	6,42%	0,26%	0,18%
16:00-17:00	5,95%	0,23%	0,18%
17:00-18:00	5,76%	0,20%	0,21%
18:00-19:00	5,80%	0,17%	0,22%
19:00-20:00	4,54%	0,11%	0,23%
20:00-24:00	6,01%	0,23%	0,52%
24:00-07:00	1,15%	0,21%	0,11%
TOTAL	94,15%	2,98%	2,88%



El servicio se prestará garantizando que:

- Al menos el 85% de todas las llamadas serán atendidas por un operador en menos de 40 segundos. Este porcentaje se medirá en tramos de 30 minutos, iniciándose el primer tramo a las 00:00 horas de cada día.
- El tiempo medio de operador sea igual o menor a 120 segundos.
- Se registre y tramite el 100% de las demandas de transporte recibidas, cumplimentando correctamente todos los campos de los registros y fichas.

El segundo nivel, consiste en el apoyo mediante llamadas salientes de los trámites necesarios para aportar a los usuarios la información solicitada en el primer nivel, siempre y cuando en este primero no se haya podido aportar según los protocolos del SUMMA112 y comunicación a los usuarios del resultado final.

Se prestará con la puesta a disposición de los operadores que se detallan a continuación. Esta distribución podrá ser modificada por la Gerencia del SUMMA 112 en función de las fluctuaciones de la demanda esperada.

TRAMO HORARIO	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
	Lunes a Viernes no festivos	Sábados y festivos (excepto domingos)
07:00-08:00	5	1
08:00-19:00	7	1
19:00-21:00	3	1
21:00-23:00	1	1

Para los dos niveles de actuación, la dotación de personal se complementará con un supervisor de lunes a viernes no festivos entre las 7:00 y las 23:00 horas.



4.1.3 Atención telefónica y apoyo a los trámites del Servicio Coordinador de Urgencia.

Estas funciones serán atendidas por 4 operadores durante las 24 horas del día todos los días del año.

4.1.4. Atención de la centralita telefónica de la Gerencia del SUMMA 112 y Transporte Sanitario.

La centralita telefónica será atendida por un operador con dedicación exclusiva para esta función todos los días laborables en horario de 8:00 a 20:30 horas.

4.2.- Proyecto de Servicio.

El proyecto de servicio será redactado por cada licitador con arreglo a sus propios análisis y experiencia. Sobre el proyecto que presente cada licitador se realizará un análisis en relación a la viabilidad y adecuación de recursos que permita prestar el servicio en los términos recogidos en el presente pliego o en las condiciones mejoradas que se recojan en la oferta.

El proyecto incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Distribución detallada por franjas horarias y meses del año de los operadores propuestos para la cobertura de las funciones establecidas en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 (primer nivel). Como resumen ejecutivo se incluirán obligatoriamente los anexos II y III del presente Pliego, debidamente cumplimentados.
- Distribución detallada por franjas horarias y meses del año del número de llamadas que pueden ser atendidas con los operadores propuestos en el apartado inmediato anterior. Como resumen ejecutivo se incluirán obligatoriamente los anexo IV y V del presente Pliego, debidamente cumplimentados.
- Distribución detallada por franjas horarias de los operadores propuestos para la cobertura de las funciones establecidas para el segundo nivel de la cláusula 4.1.2 y



en las cláusulas 4.1.3. y 4.1.4.

- Distribución detallada por franjas horarias de los supervisores previstos en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2.
- Descripción detallada de los planes de selección de personal y desarrollo de recursos humanos.
- Plan de formación propuesto, según lo estipulado en la cláusula 4.4 del presente Pliego Prescripciones Técnicas.
- Relación detallada de los recursos materiales y técnicos puestos a disposición del contrato.

4.3.- Coordinación, control y seguimiento del servicio.

4.3.1 Coordinación.

La Empresa adjudicataria designará una persona para canalizar las órdenes que procedan de la Gerencia del SUMMA 112. Igualmente designará a una persona que asuma la responsabilidad de coordinación y seguimiento del servicio, con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio.

4.3.2 Control y seguimiento del Servicio prestado.

El control y seguimiento del servicio prestado se realizará mediante:

- Evaluación diaria, mediante los informes que genera el software de la centralita telefónica, del porcentaje de nivel de servicio alcanzado y de otros datos como: número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas, tiempo promedio de respuesta, tiempo promedio de abandono, tiempo promedio de operador, tiempo de trabajo después de cada llamada, promedio de personas en modo disponible, principalmente.



- Evaluación mensual de los tiempos medios de operador especificados en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2.
- Evaluación de la correcta cumplimentación de las fichas, registros y audios que se realizará, como mínimo, con periodicidad anual y contemplará, entre otros, los siguientes aspectos:

Respecto a la atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia/emergencia:

- Registro del número de teléfono del paciente.
- Codificación de la tipología de la atención demandada.
- Codificación de la causa de la llamada
- Codificación del motivo de consulta, mediante la aplicación del árbol de decisión lógica incluido en la aplicación de gestión de llamadas.
- Codificación de la ubicación de la llamada/ dirección del paciente.
- Registro de observaciones sobre la ubicación del incidente si fuera preciso
- Validación de la ubicación frente a callejero sanitario
- Codificación de la identidad, edad y sexo del paciente
- Validación de identificación del paciente frente al sistema de tarjeta sanitaria Cibeles-Madrid.
- Codificación de la identidad del demandante
- Búsqueda y asociación de incidentes próximos o relacionados
- Validación de datos recibidos
- Transferencia de llamadas automáticas o manuales hacia el perfil de médico, enfermero o el que proceda en cada caso.
- Inserción de datos en aplicaciones de gestión relacionadas con incidencias del servicio detectadas
- Codificación de la finalización de la llamada



Respecto a la atención telefónica de la prestación de transporte no urgente:

- Registro de los datos de la llamada (fax, teléfono, correo electrónico y otras formas de notificación, hora, fecha y operador que la atiende)
- Registro del motivo de la llamada
- Registro de la identidad del beneficiario de la prestación.
- Registro del origen, destino y datos del traslado (fecha, hora, frecuencia)
- Registro de observaciones sobre la llamada recibida.
- Validación de datos y verificación de requisitos para el derecho a la prestación.
- Registro y transmisión al responsable de realizar la prestación, de las consultas, incidencias o demandas, según zonificación.
- Registro de los parámetros de ejecución de la prestación (tiempo de respuesta, incidencias, observaciones, etc.).

- Evaluación de la percepción por los usuarios de la atención prestada.

4.4.- Plan de Formación.

El contrato incluirá un módulo de formación inicial para el personal de nueva incorporación que tendrá como mínimo una duración de 50 horas lectivas por profesional, de las que 35 serán prácticas. También se incluirán en el contrato 10 horas lectivas anuales de formación para la actualización de conocimiento para todo el personal que preste servicio.

El módulo de formación para el personal de nueva incorporación tendrá el siguiente contenido mínimo:

En relación con la atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia/emergencia y consejo sanitario:

- Introducción. Sistema sanitario de la Comunidad de Madrid
- Estructura y funcionamiento del SUMMA 112: SCU, recursos móviles, SUAP: características, horario, ubicación, etc.
- Cartografía sanitaria de la Comunidad de Madrid
- Plataforma Tecnológica SUMMA 112 y sistema de telefonía integrado en la misma.



- TAS de Madrid 112
- Otras comunicaciones: fax, correo electrónico, sms masivo, etc.
- Procedimientos específicos ante determinados motivos de consulta (accidente de múltiples víctimas, pandemias, planes de emergencia, etc)
- Procedimientos e instrucciones técnicas del SUMMA 112 aplicables a su actividad.

En relación con la atención telefónica de la prestación de transporte sanitario no urgente:

- Procedimientos operativos para la ordenación del transporte sanitario no urgente.
- Protocolos de actuación en la atención telefónica y apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente.
- Procedimientos específicos en materia de transporte sanitario no urgente:
 - Centros Sanitarios de la Red de Utilización Pública, Centros Sanitarios Concertados, Residencias y centros dependientes de la Consejería de Bienestar Social, etc.
- Procedimientos e instrucciones técnicas del SUMMA 112 relativas a la prestación del transporte sanitario no urgente.

Las acciones formativas serán fundamentalmente prácticas, apoyadas en la Plataforma Tecnológica del SUMMA 112. El plan de formación será supervisado por la Unidad de Formación de la Gerencia del SUMMA 112; en particular los aspectos específicos del SUMMA 112, sobre los que la Unidad de Formación supervisará la documentación entregada a los alumnos y la evaluación de las acciones formativas.

5. COMPROMISO AMBIENTAL

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación con el servicio prestado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. La Gerencia del SUMMA 112 se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal. Debe adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una



contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. La Gerencia del SUMMA 112 se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo del servicio en las instalaciones de la Gerencia del SUMMA 112.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo del servicio de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal de la Gerencia del SUMMA 112.

6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El adjudicatario, y el personal destinado a la prestación del servicio, se compromete a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva



95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), así como cualquier normativa posterior que la desarrolle.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan en el desarrollo de la prestación objeto del contrato, serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente, garantizando la confidencialidad de la información en los siguientes términos:

1. A tenor de lo establecido en la legislación vigente se preservará el derecho a la intimidad de los pacientes. Asimismo, se estará a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal garantizando la discreción y confidencialidad de los mismos, poniendo especial interés en lo relativo a la cesión de información de datos sanitarios.
2. La utilización de datos tanto cuantitativos como cualitativos para la realización de estudios, estadísticas, etc., así como la de su exposición en Jornadas, Congresos y demás eventos, queda supeditada a la autorización previa y expresa de la Gerencia del SUMMA 112, debiendo figurar en todo caso la procedencia de dichos datos.
3. Quedan expresamente prohibidas las intervenciones del adjudicatario en medios de comunicación, visuales, hablados o escritos, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con el ámbito sanitario, sin la previa autorización de la Gerencia del SUMMA 112.

LA DIRECTORA MÉDICO DE COORDINACIÓN
Y TRANSPORTE SANITARIO

Ma José Fernández Campos





La autenticidad de este documento puede comprobarse en: www.madrid.es mediante el siguiente código de verificación: 0945483134414654993

ANEXO I. CONDICIONES DE LA PLANTILLA QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.

CATEGORÍA	FECHA DE ALTA	TIPO CONTRATO	JORNADA ANUAL	RETRIBUCIONES	OBSERVACIONES-CONDICIONES EXTRA-CONVENIO PAGADAS (COMPLEMENTOS RETRIBUTIVOS EXTRA-CONVENIO, OTRAS CONDICIONES)
SUPERVISOR A	01/06/2000	100	1764	Según Convenio	Mejora voluntaria absorbible 150€/mes
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/05/2008	289	1583	Según Convenio	
SUPERVISOR A	01/06/2000	100	1764	Según Convenio	Mejora voluntaria absorbible 277,41€/mes
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	22/05/2012	100	1764	Según Convenio	
SUPERVISOR B	01/01/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/04/2016	189	1764	Según Convenio	
SUPERVISOR A	01/06/2000	100	1764	Según Convenio	Incapacidad Revisable con reserva de puesto. Mejora absorbible de 556,54€/mes.
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15/06/2006	289	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	11/09/2016	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/01/2007	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15/03/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15/03/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/06/2000	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/01/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/06/2008	289	1357	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/06/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	31/08/2000	200	724	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
SUPERVISOR B	07/04/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/08/2019	510	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/06/2013	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	04/02/2007	289	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	22/12/2006	200	905	Según Convenio	Excedencia Voluntaria (Reducción de jornada cuidado de hijo) Solicitada reincorporación.
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	22/12/2006	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/05/2016	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	18/12/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	22/12/2006	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/06/2000	200	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	04/08/2001	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	15/03/2008	289	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/05/2008	289	1357	Según Convenio	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945483204210735470793**

TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/11/2008	189	1764	Según Convenio	
SUPERVISOR B	01/02/2014	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	16/06/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/08/2006	401	1764	Según Convenio	Excedencia Voluntaria: Solicitada reincorporación.
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/10/2000	200	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/12/2004	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/06/2000	200	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/02/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/12/2004	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/04/2009	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	04/02/2007	289	859	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	08/05/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/06/2017	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/05/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR	01/04/2016	401	1357	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/08/2004	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/01/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	13/04/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	27/08/2018	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR	13/05/2019	410	1764	Según Convenio	
RESPONSABLE DE SERVICIOS	01/06/2000	100	1764	Según Convenio	Mejora voluntaria absorbible 780€/mes
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	21/05/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/06/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	08/01/2005	200	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/11/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/04/2016	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/11/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	21/12/2000	200	1357	Según Convenio	Reducción de jornada cuidado de hijo
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	18/12/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/12/2004	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/11/2005	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	04/10/2018	510	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	18/01/2012	289	1357	Según Convenio	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cv
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945483234210735470793**

TELEOPERADOR ESPECIALISTA	09/04/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	25/11/2008	289	1357	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	29/04/2004	200	1357	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
TELEOPERADOR	27/08/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	29/03/2019	510	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	289	859	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	22/12/2006	289	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/06/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/06/2000	100	1764	Según Convenio	
SUPERVISOR A	01/06/2000	100	1764	Según Convenio	Mejora voluntaria absorbible 524,92€/mes
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	23/08/2005	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	905	Según Convenio	
SUPERVISOR A	06/06/2000	100	1764	Según Convenio	Mejora voluntaria absorbible 150€/mes
COORDINADOR	01/01/2007	189	1764	Según Convenio	Excedencia voluntaria. Mejora voluntaria absorbible 124,38€/mes
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/11/2007	189	1764	Según Convenio	Excedencia Voluntaria
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/01/2007	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	06/04/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/07/2006	100	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/07/2006	200	1582	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	01/10/2000	100	1582	Según Convenio	Excedencia Voluntaria (Reducción de jornada cuidado de hijo)
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/11/2008	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/06/2000	200	1582	Según Convenio	Reducción de jornada cuidado de hijo
SUPERVISOR B	18/01/2007	189	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	08/05/2008	289	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	07/01/2012	189	1357	Según Convenio	Excedencia Voluntaria (Reducción de jornada cuidado de hijo)
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	19/04/2008	189	1544	Según Convenio	Reducción de jornada cuidado de hijo
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	17/02/2007	200	1357	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	16/07/2019	410	1764	Según Convenio	
TELEOPERADOR ESPECIALISTA	20/11/2007	189	1764	Según Convenio	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.es con el código de verificación: 094548322107593

ANEXO II	PROMEDIO DIARIO DE RECURSOS HUMANOS DESTINADOS AL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.1) CATEGORÍA OPERADOR																							
	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F
00-01	(t ₁)	(r ₁)
01-02	(t ₂)	(r ₂)																						
02-03	(t ₃)	(r ₃)																						
03-04																						
04-05																						
05-06																						
06-07																						
07-08																						
08-09																						
09-10																						
10-11																						
11-12																						
12-13																						
13-14																						
14-15																						
15-16																						
16-17																						
17-18																						
18-19																						
19-20																						
20-21																						
21-22																						
22-23																						
23-24	(t ₂₄)	(r ₂₄)																						
TOTAL HORAS DÍA (A)	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	(n ₁₂)	(m ₁₂)
TOTAL HORAS MES (C) ($\sum (C)$)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)

(t_{1...n}) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r_{1...n}) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos

(n_i) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m_i) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org con el siguiente código seguro de verificación: 0945483352107993

ANEXO III	PROMEDIO DIARIO DE RECURSOS HUMANOS DESTINADOS AL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.2. PRIMER NIVEL DE SERVICIO) CATEGORÍA OPERADOR																							
	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F
00-01	(t ₁)	(r ₁)
01-02	(t ₂)	(r ₂)																						
02-03	(t ₃)	(r ₃)																						
03-04																						
04-05																						
05-06																						
06-07																						
07-08																						
08-09																						
09-10																						
10-11																						
11-12																						
12-13																						
13-14																						
14-15																						
15-16																						
16-17																						
17-18																						
18-19																						
19-20																						
20-21																						
21-22																						
22-23																						
23-24	(t ₂₄)	(r ₂₄)																						
TOTAL HORAS DÍA (A)	$\sum_{(t_{1..24})}$	$\sum_{(r_{1..24})}$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	(n ₁₂)	(m ₁₂)
TOTAL HORAS MES (C) (\sum (C))	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)	(A). (B)

(t_{1..n}) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r_{1..n}) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos

(n_i) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m_i) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org con el código de verificación: 094548323421073544793

ANEXO IV	PROMEDIO DIARIO DE LLAMADAS CON CAPACIDAD PARA ATENDER Y DISTRIBUCIÓN EN TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.1)																							
TRAMOS HORARIOS	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F
00-01	(t ₁)	(r ₁)
01-02	(t ₂)	(r ₂)																						
02-03	(t ₃)	(r ₃)																						
03-04																						
04-05																						
05-06																						
06-07																						
07-08																						
08-09																						
09-10																						
10-11																						
11-12																						
12-13																						
13-14																						
14-15																						
15-16																						
16-17																						
17-18																						
18-19																						
19-20																						
20-21																						
21-22																						
22-23																						
23-24	(t ₂₄)	(r ₂₄)																						
TOTAL LLAMADAS DÍA (A)	$\sum (t_{1...24})$	$\sum (r_{1...24})$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	(n ₁₂)	(m ₁₂)
TOTAL LLAMADAS MES (C) ($\sum (C) \geq 1.200.000$)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)

(t_{1...n}) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario de lunes a viernes. (r_{1...n}) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario en sábados, domingos y festivos de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m_i) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código según de verificación: 0945481241175170793

ANEXO V	PROMEDIO DIARIO DE LLAMADAS CON CAPACIDAD PARA ATENDER Y DISTRIBUCIÓN EN TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.2).																							
	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
TRAMOS HORARIOS	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F
00-01	(t ₁)	(r ₁)
01-02	(t ₂)	(r ₂)																						
02-03	(t ₃)	(r ₃)																						
03-04																						
04-05																						
05-06																						
06-07																						
07-08																						
08-09																						
09-10																						
10-11																						
11-12																						
12-13																						
13-14																						
14-15																						
15-16																						
16-17																						
17-18																						
18-19																						
19-20																						
20-21																						
21-22																						
22-23																						
23-24	(t ₂₄)	(r ₂₄)																						
TOTAL LLAMADAS DÍA (A)	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	(n ₁₂)	(m ₁₂)
TOTAL LLAMADAS MES (C) ($\sum (C) \geq 350.000$)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)	(A).(B)

(t_{1..n}) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario de lunes a viernes. (r_{1..n}) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario en sábados, domingos y festivos

(n_i) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m_i) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.