

## **(EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/02/23)**

# **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 en el centro de recepción de llamadas que el SUMMA 112 ponga a disposición dentro de la Comunidad de Madrid y con los medios técnicos existentes en el mismo.

El servicio de Atención telefónica prestado debe garantizar la recepción, clasificación y respuesta a las mismas según los protocolos establecidos por la Gerencia del SUMMA 112 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, un operador capaz de atender llamadas en inglés. 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 Estatal del Sector del 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 Estatal del Sector del 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 presentar a la Gerencia del SUMMA 112, cuando esta lo solicite, copia de los documentos (Relación Nominal de Trabajadores (RNT), Relación de liquidación de cotizaciones (RLC) y/o contratos profesionales) que acrediten la dependencia laboral o profesional del personal que presta los servicios objeto del presente contrato
- 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 esta 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 de llamadas esperada se estima en 1.350.000 llamadas al año, aproximadamente. Para el análisis de la demanda y su distribución se adjunta al presente Pliego tres ficheros informáticos con las llamadas de cada uno de los tres últimos años, en los periodos comprendidos entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2023, los ficheros se presentan en formato .xml con tres campos: ID del registro, fecha-hora de inicio y fecha-hora fin de cada llamada (formato de fecha-hora: yyyy/mm/ddd, hh:mm:ss).

El servicio se prestará garantizando que:

- Al menos el 96,5% de todas las llamadas sean 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 promedio de operador sea igual o menor a 90 segundos, entendiéndose como tiempo promedio de operador al transcurrido entre la hora de inicio de la llamada o descuelgue y la hora fin de la llamada por cuelgue o transferencia a segundo nivel. Este tiempo se medirá en tramos de 30 minutos, iniciándose el primer tramo a las 00:00h de cada día.

- La ficha de llamada se cumplimenta correctamente en todos sus campos, y conforme a lo establecido en el apartado 4.3.2. del presente Pliego.

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 estimada en 350.000 llamadas al año, aproximadamente. Para el análisis de la demanda y su distribución se adjunta al presente Pliego tres ficheros informáticos con las llamadas de cada uno de los tres últimos años, en los periodos comprendidos entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2023, los ficheros se presentan en formato .xml con tres campos: ID del registro, fecha-hora de inicio y fecha-hora fin de cada llamada (formato de fecha-hora: yyyy/mm/ddd, hh:mm:ss).

El servicio se prestará garantizando que:

- Al menos el 75% de todas las llamadas sean 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 promedio de operador sea igual o menor a 120 segundos, entendiéndose como tiempo promedio de operador al transcurrido entre la hora de inicio de la llamada o descuelgue y la hora fin de la llamada por cuelgue o transferencia a segundo nivel. Este tiempo se medirá en tramos de 30 minutos, iniciándose el primer tramo a las 00:00h de cada día.
- Se registre y tramite el 100% de las demandas de transporte recibidas, cumplimentando correctamente todos los campos de los registros y fichas conforme a lo establecido en el apartado 4.3.2. del presente Pliego.

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	Domingos y Festivos
07:00-08:00	5	1	1
08:00-19:00	7	2	1
19:00-21:00	3	2	1
21:00-23:00	1	1	1

Para los dos niveles de actuación, la dotación de personal se complementará con un supervisor de lunes a sábado 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 Urgencias.**

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 anexos 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.
- Plan de contingencia que permita garantizar la continuidad de las funciones establecidas en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2, primer nivel, ante situaciones excepcionales o imprevistas. El plan de contingencias se desarrollará empleando



las infraestructuras y los medios tecnológicos de los que dispongan las empresas licitadoras, para ello en este apartado del proyecto se incluirá una descripción detallada de los medios ofertados para su puesta a disposición del contrato ante estas situaciones excepcionales, y siempre supeditado a la autorización expresa por parte de la Gerencia del SUMMA 112.

#### **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, etc.
- Evaluación mensual del nivel de servicio especificado para las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2
- Evaluación mensual de los tiempos medios de operador especificados en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2.
- Evaluación mensual de la cumplimentación de los campos específicos de la ficha informática: *"registro del número de teléfono del paciente"*, *"validación de la ubicación frente a callejero sanitario"* y *"validación de la identificación del paciente"*

*frente al sistema de tarjea sanitaria CIBELES-Madrid'* para las funciones del apartado 4.1.1 y los campos de "registro de la identidad del beneficiario de la prestación" y "registro del origen, destino y datos del traslado (fecha, hora, frecuencia)" para las funciones del apartado 4.1.2

- Evaluación periódica de la correcta cumplimentación de las fichas del resto de los campos de las fichas y correlación con los registros de audios, contemplando 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.

Firmado digitalmente por: VALENCIANO RODRIGUEZ JUAN ALFONSO  
REC-2023-2-2-ED-1  
EL DIRECTOR MEDICO DEL SUMMA 112

Fdo.: Juan Valenciano Rodriguez

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

CATEGORÍA	FECHA DE ALTA	TIPO CONTRATO	JORNADA ANUAL (PORCENTAJE)	COMPLEMENTOS SALARIALES	OBSERVACIONES	CONDICIONES EXTRA-CONVENIO PACTADAS. (1) (2)
Teleoperador Especialista	07/05/2008	200	89,74	Según convenio		
Supervisor/a A	01/06/2000	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	22/05/2012	100	100,00	Según convenio		
Supervisor/a B	01/01/2007	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	01/04/2016	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador	17/01/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.	
Supervisor/a B	11/09/2016	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	01/10/2021	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.	
Teleoperador Especialista	25/03/2020	189	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	01/10/2022	189	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	01/01/2007	100	76,92	Según convenio		
Teleoperador Especialista	15/03/2008	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	20/06/2000	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	21/04/2020	189	100,00	Según convenio		
Teleoperador	30/09/2023	410	100,00	Según convenio		
Supervisor/a B	07/04/2007	100	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.	
Teleoperador Mensual	28/03/2023	410	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	19/06/2013	100	100,00	Según convenio		
Teleoperador Especialista	07/02/2023	189	100,00	Según convenio		

Teleoperador Especialista	04/02/2007	200	41,03	Según convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	200	48,72	Según convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	16/04/2020	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	16/04/2020	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/06/2000	200	76,92	Según convenio	Complemento extraconvenio de 522 euros anuales
Teleoperador Especialista	04/08/2001	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/07/2023	200	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	30/09/2023	410	100,00	Según convenio	
Supervisor/a B	01/02/2014	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	25/03/2020	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	30/09/2023	402	100,00	Según convenio	
Teleoperador	17/01/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	05/12/2022	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	04/01/2023	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	13/08/2020	289	89,74	Según convenio	
Teleoperador Especialista	01/10/2000	200	76,92	Según convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2004	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	200	76,92	Según convenio	
Teleoperador Especialista	17/02/2007	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	18/05/2023	410	100,00	Según convenio	
Teleoperador	20/07/2023	410	100,00	Según convenio	



Teleoperador Especialista	17/04/2009	100	89,74	Según convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	100,00	Según convenio	
Supervisor/a B	01/06/2017	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	03/02/2023	200	48,72	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/05/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	04/01/2023	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	09/02/2021	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador	30/09/2023	402	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	13/04/2007	100	61,54	Según convenio	
Teleoperador	30/09/2023	510	89,74	Según convenio	
Teleoperador Especialista	26/09/2020	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	29/04/2023	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador	18/05/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	17/06/2022	410	100,00	Según convenio	
Responsable de Servicios	01/06/2000	100	100,00	Según convenio	Complemento extraconvenio 9.360 euros anuales
Teleoperador Especialista	16/04/2020	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	08/01/2005	200	76,92	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	01/04/2016	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	18/11/2022	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	21/12/2000	100	100,00	Según convenio	



Teleoperador	20/07/2023	510	76,92	Según convenio	
Teleoperador Especialista	27/05/2022	410	87,49	Según convenio	
Teleoperador	05/04/2023	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador	21/02/2023	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador	12/06/2023	410	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	25/03/2020	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	17/01/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	10/12/2022	410	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	09/04/2007	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	26/06/2020	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	22/04/2020	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	22/10/2021	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	04/03/2022	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador	30/09/2023	402	100,00	Según convenio	
Teleoperador	09/06/2023	530	70,51	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	17/06/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/06/2000	100	76,92	Según convenio	Complemento extraconvenio de 522 euros anuales
Supervisor/a A	01/06/2000	100	100,00	Según convenio	Complemento extraconvenio de 7.139,04 euros anuales
Teleoperador Especialista	23/08/2005	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	51,28	Según convenio	
Supervisor/a A	06/06/2000	100	100,00	Según convenio	Complemento extraconvenio de 1.800 euros anuales

Teleoperador	18/05/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	29/09/2023	410	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	01/07/2006	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	18/11/2022	189	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	200	100,00	Según convenio	
Teleoperador	17/01/2023	430	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	19/01/2022	189	100,00	Según convenio	
Supervisor/a B	18/01/2007	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	30/09/2023	200	41,03	Según convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2023	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador	18/05/2023	410	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	11/06/2021	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	19/04/2008	100	87,51	Según convenio	
Teleoperador Especialista	17/02/2007	200	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	01/03/2023	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador	29/03/2023	410	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	29/09/2023	109	100,00	Según convenio	Trabajador adscrito a Centro Especial de Empleo, con discapacidad igual o superior al 33%.
Teleoperador Especialista	20/11/2007	100	100,00	Según convenio	
Teleoperador Especialista	25/03/2020	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia dese 09/05/2023.
Supervisor/a A	01/06/2000	Indefinido	100,00	Según convenio	Complemento extraconvenio de 3.328,92 anuales
Teleoperador Especialista	15/06/2006	Indefinido	76,92	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 20/02/2023.

Teleoperador Especialista	16/03/2020	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 13/07/2023.
Teleoperador Especialista	15/03/2008	Indefinido	41,03	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 17/03/2023.
Teleoperador Especialista	08/05/2008	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 28/03/2023.
Teleoperador Especialista	01/08/2004	Indefinido	87,49	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 12/03/2023.
Teleoperador Especialista	18/12/2007	Indefinido	100,00	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 30/06/2023.
Teleoperador Especialista	18/01/2012	Indefinido	76,92	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 28/02/2023.
Teleoperador Especialista	19/04/2008	Indefinido	48,72	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 07/04/2023.
Teleoperador Especialista	28/09/2021	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 08/05/2023.
Teleoperador Especialista	06/04/2019	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 28/02/2023.
Teleoperador Especialista	08/05/2008	Indefinido	48,72	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 04/01/2023.
Supervisor/a B	05/03/2013	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 23/06/2021.
Teleoperador	27/05/2021	Temporal	100,00	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 30/01/2021.
Teleoperador	16/03/2020	Temporal	100,00	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 11/01/2022.
Teleoperador	16/03/2020	Temporal	100,00	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 14/11/2021.
Teleoperador Especialista	15/03/2008	Indefinido	89,74	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 29/01/2022.
Teleoperador Especialista	18/12/2007	Indefinido	100,00	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 08/03/2022.
Teleoperador Especialista	04/02/2007	Indefinido	48,72	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 23/09/2022.
Teleoperador Especialista	01/01/2007	Indefinido	100,00	Según convenio	Incapacidad permanente revisable desde 25/03/2021.
Teleoperador Especialista	27/04/2022	Indefinido	76,92	Según convenio	Trabajador en Excedencia desde 21/06/2021.
(1) Los trabajadores que prestan servicio en el puesto de Mesa de Transporte perciben un complemento extraconvenio de 32,32 euros mensuales a partir de la realización efectiva de 4 turnos o más en la mensualidad. Si se realizan menos de los 4 turnos, el plus será proporcional a la mensualidad.					
(2) Los trabajadores que prestan servicio en el Centro 112 sito en Pozuelo de Alarcón perciben un complemento extraconvenio de 0,85 euros por cada turno de trabajo en el Centro 112.					

ANEXO II		PROMEDIO DIARIO DE RECURSOS HUMANOS DESTINADOS AL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.1) CATEGORÍA OPERADORA																							
		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	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F	L-V	S,D,F
00-01		(t <sub>1</sub> )	(r <sub>1</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
01-02		(t <sub>2</sub> )	(r <sub>2</sub> )																						
02-03		(t <sub>3</sub> )	(r <sub>3</sub> )																						
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 <sub>24</sub> )	(r <sub>24</sub> )																						
TOTAL HORAS DÍA (A)		$\sum_{(t_{1-24})}$	$\sum_{(r_{1-24})}$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	
DÍAS EN EL MES (B)		(n <sub>1</sub> )	(m <sub>1</sub> )	(n <sub>2</sub> )	(m <sub>2</sub> )	(n <sub>3</sub> )	(m <sub>3</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	(m <sub>12</sub> )
TOTAL HORAS MES (C) ( $\sum$ (C))		(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	

(t<sub>1..n</sub>) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r<sub>1..n</sub>) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos  
(n<sub>1</sub>) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m<sub>1</sub>) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.

ANEXO III		PROMEDIO DIARIO DE RECURSOS HUMANOS DESTINADOS AL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD DE LOS OPERADORES (CLAUSULA 4.1.2. PRIMER NIVEL DE SERVICIO) CATEGORÍA OPERADOR																							
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 <sub>1</sub> )	(r <sub>1</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
01-02		(t <sub>2</sub> )	(r <sub>2</sub> )																						
02-03		(t <sub>3</sub> )	(r <sub>3</sub> )																						
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 <sub>24</sub> )	(r <sub>24</sub> )																						
TOTAL HORAS DÍA (A)		Σ (t <sub>1-24</sub> )	Σ (r <sub>1-24</sub> )	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	
DÍAS EN EL MES (B)		(n <sub>1</sub> )	(m <sub>1</sub> )	(n <sub>2</sub> )	(m <sub>2</sub> )	(n <sub>3</sub> )	(m <sub>3</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	(n <sub>12</sub> )	
TOTAL HORAS MES (C) (Σ (C))		(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)	(A) <sub>1</sub> .(B)		

(t<sub>1...n</sub>) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r<sub>1...n</sub>) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos  
(n<sub>1</sub>) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1,enero. (m<sub>1</sub>) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.



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 <sub>1</sub> )	(r <sub>1</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
01-02	(t <sub>2</sub> )	(r <sub>2</sub> )																							
02-03	(t <sub>3</sub> )	(r <sub>3</sub> )																							
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 <sub>24</sub> )	(r <sub>24</sub> )																							
TOTAL LLAMADAS DÍA (A)	$\sum (t_{1-24})$	$\sum (r_{1-24})$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	
DÍAS EN EL MES (B)	(n <sub>1</sub> )	(m <sub>1</sub> )	(n <sub>2</sub> )	(m <sub>2</sub> )	(n <sub>3</sub> )	(m <sub>3</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
TOTAL LLAMADAS MES (C) ( $\sum (C) \geq 1.350.000$ )	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>2</sub> (B)	(A) <sub>3</sub> (B)	(A) <sub>4</sub> (B)	(A) <sub>5</sub> (B)	(A) <sub>6</sub> (B)	(A) <sub>7</sub> (B)	(A) <sub>8</sub> (B)	(A) <sub>9</sub> (B)	(A) <sub>10</sub> (B)	(A) <sub>11</sub> (B)	(A) <sub>12</sub> (B)	(A) <sub>13</sub> (B)	(A) <sub>14</sub> (B)	(A) <sub>15</sub> (B)	(A) <sub>16</sub> (B)	(A) <sub>17</sub> (B)	(A) <sub>18</sub> (B)	(A) <sub>19</sub> (B)	(A) <sub>20</sub> (B)	(A) <sub>21</sub> (B)	(A) <sub>22</sub> (B)	(A) <sub>23</sub> (B)	(A) <sub>24</sub> (B)	

(t<sub>n</sub>) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario de lunes a viernes. (r<sub>1-24</sub>) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario en sábados, domingos y festivos s de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m<sub>i</sub>) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.



ANEXO V		PROMEDIO DIARIO DE LLAMADAS CON CAPACIDAD PARA ATENDER Y DISTRIBUCIÓN EN TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.2).																							
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 <sub>1</sub> )	(r <sub>1</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
01-02	(t <sub>2</sub> )	(r <sub>2</sub> )																							
02-03	(t <sub>3</sub> )	(r <sub>3</sub> )																							
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 <sub>24</sub> )	(r <sub>24</sub> )																							
TOTAL LLAMADAS DÍA (A)	$\sum (t_{1-24})$	$\sum (r_{1-24})$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	$\sum$	
DÍAS EN EL MES (B)	(n <sub>1</sub> )	(m <sub>1</sub> )	(n <sub>2</sub> )	(m <sub>2</sub> )	(n <sub>3</sub> )	(m <sub>3</sub> )	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	(m <sub>12</sub> )	
TOTAL, LLAMADAS MES (C) ( $\sum (C) \geq 350.000$ )	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	(A) <sub>1</sub> (B)	

(t<sub>1-24</sub>) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario de lunes a viernes. (r<sub>1-24</sub>) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario en sábados, domingos y festivos  
(n<sub>1</sub>) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1,enero. (m<sub>1</sub>) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.