

PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

Área de Atención Comercial

Recursos Humanos Asignados al Servicio: FTE'S																
Día de semana	Atención al cliente y usuario			Atención Telefónica: Emisión			Atención Escrita			Atención al Back Office			Total personal			
	Agente FTE'S	Coordinador FTE'S	Supervisor FTE'S	Agente FTE'S	Coordinador FTE'S	Supervisor FTE'S	Agente FTE'S	Coordinador FTE'S	Supervisor FTE'S	Agente FTE'S	Coordinador FTE'S	Supervisor FTE'S	Estructura FTE'S	Formador FTE'S	Agente FTE'S	Coordinador / Supervisor FTE'S
Lunes																
Martes																
Miercoles																
Jueves																
Viernes																
Total																

PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

Total RRHH

Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores, con dedicación exclusiva
- 5 Coordinadores, con dedicación exclusiva
- 50 Agentes, con dedicación exclusiva
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva
- 1 Responsable Técnico del Servicio, sin dedicación exclusiva
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.

FTE: "Full Time Equivalent", se traduce como "Equivalente a Tiempo Completo". Se considera un empleado a tiempo completo aquel cuya jornada laboral se corresponde con la jornada ordinaria establecida en el Convenio Colectivo