

(EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/02/13)

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 esta 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 consejo sanitario.
- Atención telefónica y apoyo a la gestión de la prestación del transporte sanitario no urgente.
- Atención telefónica y apoyo a la gestión de movilización de recursos de urgencia y emergencia.
- Atención de la centralita telefónica.

Estas funciones se realizarán en el centro de recepción de llamadas ubicado en la Gerencia del SUMMA 112 y con los medios técnicos existentes en dicho centro.

El servicio prestado debe garantizar la recepción, atención, gestión y clasificación de las llamadas con la máxima calidad y celeridad, de acuerdo con lo previsto en el apartado 4.1 de 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.
- 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 causa fortuita (ausencias no programadas de personal, 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 consejo sanitario.

La demanda esperada se estima en 1.100.000 llamadas al año, aproximadamente. Para el análisis de la demanda y su distribución se adjunta al presente Pliego un fichero informático con las llamadas de los años 2010, 2011 y 2012. El fichero se presenta en formato texto separado por pipe, consta de dos columnas con la 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 la gestión 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 230.000 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	2,57%	0,07%	0,06%
08:00-09:00	6,51%	0,09%	0,06%
09:00-10:00	9,03%	0,07%	0,11%
10:00-11:00	9,14%	0,18%	0,31%
11:00-12:00	9,08%	0,11%	0,20%
12:00-13:00	8,92%	0,22%	0,23%
13:00-14:00	7,66%	0,33%	0,45%
14:00-15:00	6,56%	0,31%	0,34%
15:00-16:00	6,39%	0,24%	0,25%
16:00-17:00	5,77%	0,11%	0,11%
17:00-18:00	5,59%	0,11%	0,17%
18:00-19:00	5,28%	0,16%	0,20%
19:00-20:00	4,43%	0,11%	0,20%
20:00-24:00	5,90%	0,44%	0,62%
24:00-07:00	1,12%	0,11%	0,08%
TOTAL	93,95%	2,67%	3,38%

El servicio se prestará garantizando que:

- Al menos el 85% de todas las llamadas serán atendidas por un operador en menos de 60 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, para la comunicación a los usuarios de la solución a las incidencias planteadas, 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 la gestión de movilización de recursos de urgencia y emergencia.

Estas funciones serán atendidas por 5 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.- Programa de trabajo.

El adjudicatario presentará en un plazo de 15 días desde la formalización del contrato, un programa de trabajo que incluirá, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 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 los anexos II y III del presente Pliego, debidamente cumplimentado.
- 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 los anexos IV y V del presente Pliego, debidamente cumplimentado.
- 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.
- 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, etc.
- 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 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
- Comunicaciones por radio trunking, banda aérea, PMR, etc.
- 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 la gestión 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.
 - Gestión de solicitudes de traslados no asistidos por altas, traslados interhospitalarios, traslados intercomunitarios, 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.

5.- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario está obligado expresamente al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de la Ley 8/2012, de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid y demás legislación concordante al respecto del tratamiento de los datos personales contenidos en los ficheros inscritos por la Consejería de Sanidad y sus organismos dependientes en la Agencia de Protección de Datos, así como a las exigencias recogidas en la Ley 14/1986 de 25 de abril, General de Sanidad y en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y Obligaciones en materia de Información y Documentación Clínica.

El adjudicatario se compromete a tratar dichos datos personales observando los principios exigibles por la legislación en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad de los datos, seguridad de los mismos y deber de secreto, así como a cumplir las instrucciones recibidas de la Administración Sanitaria, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas.

El adjudicatario deberá observar el secreto profesional respecto de los datos personales objeto de tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados, no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por la Gerencia del SUMMA 112, dependiente de la Consejería de Sanidad, como responsable del fichero. Esta obligación subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o en su caso, con el responsable del mismo.

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.

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 de la Gerencia del SUMMA 112

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento, destine los datos a finalidad distinta a la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las instrucciones fijadas en el presente contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento se compromete a la observancia de las medidas de seguridad correspondientes al tratamiento de los datos personales de la Gerencia del SUMMA 112, dependiente de la Consejería de Sanidad, a los que tiene acceso, de acuerdo al nivel de protección que corresponda a los datos facilitados, establecido en el Reglamento de Medidas de Seguridad de Ficheros Automatizados que contengan datos de carácter personal contenido en el Real Decreto 994/1999, o en cualquier otra norma que los sustituya o modifique.

El Adjudicatario, una vez cumplida la responsabilidad contractual, se compromete a devolver a la Gerencia del SUMMA 112, dependiente de la Consejería de Sanidad, los datos objeto de tratamiento, soportes o documentos en que estos consten, así como a destruir aquellos según instrucciones del responsable del tratamiento.

Madrid, 9 de Abril de 2013

EL DIRECTOR GERENTE DEL SUMMA 112



Fdo.: Pedro Martínez Tenorio

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

CATEGORÍA	FECHA DE ALTA	TIPO CONTRATO	JORNADA ANUAL	COMPLEMENTOS SALARIALES	OBSERVACIONES-CONDICIONES EXTRA-CONVENIO PACTADAS (COMPLEMENTOS RETRIBUTIVOS EXTRA-CONVENIO, OTRAS CONDICIONES)
Responsable de Servicio	01/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	9.217,36 Euros anuales
Supervisor A	01/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	
Supervisor A	01/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	3.113,00 Euros anuales
Supervisor A	01/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	6.676,04 Euros anuales
Supervisor A	01/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	6.676,04 Euros anuales
Supervisor A	06/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	1.380,00 Euros anuales
Coordinador	01.01.2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Coordinador	07/04/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Coordinador	15/04/2003	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	
Coordinador	18/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Coordinador	13/04/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1764	Según Convenio	
Coordinador	01/01/2007	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	1.492,56 Euros anuales
Coordinador	18/01/2007	OBRA O SERVICIO T/P	905	Según Convenio	
Coordinador	18/12/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/06/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19.04.2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/01/2012	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/09/2005	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	18/01/2012	OBRA O SERVICIO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/05/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/03/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	08/05/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	18/02/2013	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	28/01/2013	INTERINIDAD T/P	1.537	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/05/2012	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/12/2012	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/10/2012	INTERINIDAD T/P	1.583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	05/12/2012	INTERINIDAD T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	26/02/2013	CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	1.764	Según Convenio	

Teleoperador Especialista	01/10/2012	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	02/03/2013	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	06/03/2013	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	15/03/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	OBRA O SERVICIO T/P	1583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	INDEFINIDO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	31/08/2000	INDEFINIDO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2007	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.537	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	18/12/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/06/2000	INDEFINIDO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	04/08/2001	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	08/05/2008	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	522 Euros anuales
Teleoperador Especialista	17/02/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	22/12/2006	OBRA O SERVICIO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/06/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/04/2009	OBRA O SERVICIO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	04/02/2007	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	23/08/2005	INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	

Teleoperador Especialista	03/05/2004	TRANSFORMACION T/C INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/05/2008	TRANSFORMACION T/C OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	522 Euros anuales
Teleoperador Especialista	15/03/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	TRANSFORMACION T/C INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/07/2006	TRANSFORMACION T/P	1.583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/05/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	INDEFINIDO T/P	1.583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	15/03/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	08/05/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/08/2006	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/11/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2004	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/11/2005	TRANSFORMACION T/C INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	09/04/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	15/03/2008	OBRA O SERVICIO T/P	1.583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/08/2004	TRANSFORMACION T/C INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2004	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2004	TRANSFORMACION T/C INDEFINIDO	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	15/03/2008	OBRA O SERVICIO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/10/2000	INDEFINIDO T/P	1.583	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/07/2006	TRANSFORMACION T/P INDEFINIDO	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/11/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2010	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2011	INTERINIDAD T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/10/2000	INDEFINIDO T/P	1.357	Según Convenio	

Teleoperador Especialista	08/01/2005	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/P	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	INDEFINIDO T/P	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	15/06/2006	OBRA O SERVICIO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	29/07/2004	INDEFINIDO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	04/02/2007	OBRA O SERVICIO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/01/2011	INTERINIDAD T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	21/01/2011	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	18/12/2007	OBRA O SERVICIO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	25/11/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/06/2008	OBRA O SERVICIO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	21/12/2000	INDEFINIDO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/09/2011	INDEFINIDO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/02/2007	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	16/06/2000	INDEFINIDO T/P	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/11/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/08/2006	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	522 Euros anuales
Teleoperador Especialista	01/10/2011	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	30/05/2005	INDEFINIDO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador	02/11/2012	INDEFINIDO T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador	26/02/2013	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador	01/04/2013	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador	05/12/2012	INTERINIDAD T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador	17/12/2012	CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	1.764	Según Convenio	
Teleoperador	16/03/2013	CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	05/12/2009	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	31/08/2000	INDEFINIDO T/P	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	03/03/2008	INDEFINIDO T/P	723	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/01/2007	OBRA O SERVICIO T/P	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	07/05/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	

Teleoperador Especialista	01/01/2007	INDEFINIDO TRANSFORMACION T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/10/2000	OBRA O SERVICIO T/P	1.447	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	21/12/2000	INDEFINIDO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	17/12/2004	OBRA O SERVICIO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/12/2001	INDEFINIDO T/C	724	Según Convenio	522 Euros anuales
Teleoperador Especialista	21/12/2000	INDEFINIDO T/C	1357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/04/2008	OBRA O SERVICIO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	19/07/2008	OBRA O SERVICIO T/C	1.764	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	23/08/2005	INDEFINIDO T/P	859	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/11/2005	OBRA O SERVICIO T/P	1.357	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	01/05/2009	OBRA O SERVICIO T/P	724	Según Convenio	
Teleoperador Especialista	20/06/2000	INDEFINIDO T/C	1.764	Según Convenio	

ANEXO II		PROMEDIO DIARIO DE RECURSOS HUMANOS DESTINADOS AL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS HORARIOS (CLAUSULA 4.1.1) 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 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)	$\sum (t_{24})$	$\sum (r_{24})$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	$\sum \dots$	
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	$\dots$	(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_n) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r_n) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos
 (n₁) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1,enero. (m₁) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.

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)	$\sum_{(t_{1-24})}$	$\sum_{(r_{1-24})}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$	$\sum_{...}$
DÍAS EN EL MES (B)	(n 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)

(t₁₋₂₄) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario de lunes a viernes. (r₁₋₂₄) Promedio diario de operadores en servicio, en el tramo horario en sábados, domingos y festivos
(n₁) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1, enero. (m₁) 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)																							
	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)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)	(t ₁)	(r ₁)
01-02	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)	(t ₂)	(r ₂)
02-03	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)	(t ₃)	(r ₃)
03-04	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)	(t ₄)	(r ₄)
04-05	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)	(t ₅)	(r ₅)
05-06	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)	(t ₆)	(r ₆)
06-07	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)	(t ₇)	(r ₇)
07-08	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)	(t ₈)	(r ₈)
08-09	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)	(t ₉)	(r ₉)
09-10	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)	(t ₁₀)	(r ₁₀)
10-11	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)	(t ₁₁)	(r ₁₁)
11-12	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)	(t ₁₂)	(r ₁₂)
12-13	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)	(t ₁₃)	(r ₁₃)
13-14	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)	(t ₁₄)	(r ₁₄)
14-15	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)	(t ₁₅)	(r ₁₅)
15-16	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)	(t ₁₆)	(r ₁₆)
16-17	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)	(t ₁₇)	(r ₁₇)
17-18	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)	(t ₁₈)	(r ₁₈)
18-19	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)	(t ₁₉)	(r ₁₉)
19-20	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)	(t ₂₀)	(r ₂₀)
20-21	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)	(t ₂₁)	(r ₂₁)
21-22	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)	(t ₂₂)	(r ₂₂)
22-23	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)	(t ₂₃)	(r ₂₃)
23-24	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)	(t ₂₄)	(r ₂₄)
TOTAL LLAMADAS DÍA (A)	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$	$\sum (t_{1..24})$	$\sum (r_{1..24})$
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	(n ₄)	(m ₄)	(n ₅)	(m ₅)	(n ₆)	(m ₆)	(n ₇)	(m ₇)	(n ₈)	(m ₈)	(n ₉)	(m ₉)	(n ₁₀)	(m ₁₀)	(n ₁₁)	(m ₁₁)	(n ₁₂)	(m ₁₂)
TOTAL LLAMADAS MES (C) ($\sum (C) \geq 1.100.000$)	(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. (m₁) 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 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)	$\sum (t_{1-24})$	$\sum (r_{1-24})$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	$\sum ...$	
DÍAS EN EL MES (B)	(n ₁)	(m ₁)	(n ₂)	(m ₂)	(n ₃)	(m ₃)	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	(m ₁₂)	
TOTAL LLAMADAS MES (C) ($\sum (C) \geq 230.000$)	(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_n) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario de lunes a viernes. (r_n) Promedio diario de llamadas previstas atender en el tramo horario en sábados, domingos y festivos
(n₁) Días de lunes a viernes contabilizados en el mes 1,enero. (m₁) Días en sábado, domingo y festivos contabilizados en el mes 1, enero.