

***PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
DE OPERADOR DE DEMANDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA  
TÉCNICA Y COORDINACIÓN EN SALA DE EMERGENCIAS Y CENTRO DE  
CONTROL 1-1-2 DE MELILLA***

## **I.-INTRODUCCIÓN**

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, en sesión celebrada el día 12 de septiembre de 1997, a tenor de lo establecido en el artículo 5.1 del Real Decreto 903/97 de 16 de junio, que regula el acceso mediante redes telefónicas al servicio de atención de llamadas de urgencia del número 112, tomó el acuerdo de "constituirse la Ciudad Autónoma de Melilla en entidad prestataria del servicio de atención de llamadas 112".

Con tal fin, desde el año 2009 la Ciudad Autónoma de Melilla dispone de unas dependencias en donde se ubican los medios humanos y técnicos que integran la plataforma de atención y coordinación de emergencias 112. La explotación del servicio en sí, se apoya en determinados sistemas y equipos de comunicaciones cuyo mantenimiento y administración están fuera del objeto de este pliego. Únicamente el personal que el adjudicatario destine al servicio, deberá utilizar los puestos de trabajo que se doten a nivel de usuario con las aplicaciones que se usen en el trabajo planificado.

A su vez, la Ciudad Autónoma de Melilla dispone de un centro de control de comunicaciones y sistemas de supervisión y regulación del tráfico urbano en dependencias anexas a las anteriormente mencionadas, en donde también se integran todos los sistemas de emergencias y comunicaciones de Policía Local, Servicio de salvamento y extinción de incendios y Protección Civil.

## **II.-OBJETO DEL CONTRATO**

La finalidad de presente documento es establecer los requisitos, características, funciones, competencias y responsabilidades que deben regir la prestación del servicio requerido durante todo el tiempo de ejecución del mismo, en el Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla, así como el servicio consistente en la coordinación técnica, planificación, aseguramiento de la calidad y programación de la



metodología operativa en el Centro de Control de Tráfico y Comunicaciones y en la plataforma de emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### III.-DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio será de dos años prorrogable por otros dos años (prorrogándose 1+1) . El Presupuesto Base de Licitación (2 años) es de 288.467.23 €, IPSI excluido y el Presupuesto Total, IPSI incluido es de 298.903.76 €.

### IV.-LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar donde se desarrollará la prestación del servicio será en las dependencias de las salas operativas del Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 en la Ciudad de Melilla y en el Centro de Control de Tráfico y Comunicaciones. En cualquier caso, el servicio habrá de estar abierto a potenciales traslados, ampliaciones de dimensionamiento de plantilla o prestación en diferentes ubicaciones de forma temporal o permanente.

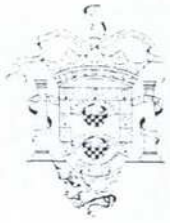
### V.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y FUNCIONES A DESARROLLAR

La prestación del servicio de atención y coordinación de llamadas 1-1-2, se realizará durante las 24h del día, todos los días del año. A tal efecto, la empresa adjudicataria, deberá disponer de suficiente número de trabajadores, conformación y experiencia certificada en la principal aplicación del servicio: SENECA, aplicativo en el que se basa el servicio existente

El servicio a prestar consistirá en la atención, a través de medios telemáticos, mediante la figura del operador de demanda, de las llamadas recibidas en el Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla, en función de las directrices emitidas por parte de la Consejería de Seguridad Ciudadana.

Las funciones de los operadores de demanda, en primera instancia, son las que siguen:

- Atender, catalogar y distribuir las llamadas recibidas en el servicio de emergencias 1-1-2, mediante la gestión mecanizada de procesos administrativos y operativos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Seguridad Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

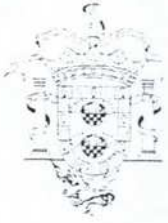


- Aplicar los procedimientos y protocolos de actuación implementados para una mejora en la atención de las llamadas de urgencias y emergencias.
- Dejar constancia de la información mediante las aplicaciones ofimáticas proporcionadas o cualquier otra que se determine por parte de los responsables del servicio.
- Realizar y mantener las comunicaciones necesarias con los servicios de intervención correspondientes, en cada caso, para la adecuada resolución de las incidencias.
- Cualquier otra función que sea consecuencia natural del desarrollo del servicio y sean requeridas por los respectivos jefes de sala, en el ejercicio de sus competencias.
- Participar en los programas de formación que organice Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla y en los que se considere adecuada su presencia.
- Realizar las tareas que le sean delegadas y/o asignadas por el Supervisor y dentro del marco de sus funciones y competencias.
- Proponer mejoras, mediante los mecanismos que se determinen, para su lugar de trabajo y el funcionamiento del servicio.
- Verificar el buen funcionamiento del equipamiento del puesto de operación, notificando cualquier anomalía y activando los procedimientos previstos para su resolución.
- Cualesquiera otras que, dentro de los límites de responsabilidad y competencias propias de la categoría, se consideren necesarias para el buen funcionamiento del servicio de emergencias.

Respecto a la prestación del servicio de coordinación técnica, planificación, aseguramiento de la calidad y programación de la metodología operativa en el Centro de Control de Tráfico y Comunicaciones así como en la plataforma de emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla comprenderá las siguientes funciones:

- Elaboración de los procedimientos, normativas e instrucciones técnicas para la explotación y gestión de los equipos y sistemas de la Sala de Control.
- Planificación y dirección, ingeniería de los servicios.
- Coordinación técnica y asesoría de las obras y servicios semafóricos, control del tráfico por cámaras de tráfico, red de fibra óptica dedicada, así como cualquier otra dotación de sistemas de señalización y comunicación existentes y que se incorporen durante la vigencia del contrato.





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

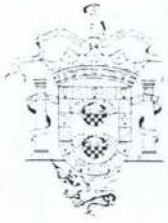
Consejería de Seguridad Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA



- Realización de estudios, proyectos, especificaciones y asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de los equipos y sistemas de regulación y comunicaciones.
- Programación e impartición de actividades formativas destinadas a los operadores finales de los sistemas, así como colaboración en las acciones de formación y mejora continua que se organicen conjuntamente con otras áreas y que puedan ser aplicables.
- Control, seguimiento y soporte a los procesos de calidad así como interlocución en las auditorías y procedimientos implantados por la Ciudad Autónoma.
- Coordinación, supervisión y seguimiento de los proyectos técnicos relacionados con empresas responsables de los mantenimientos y soportes de los equipos en que se apoyan los servicios de emergencia de la Ciudad.
- Dirección Técnica y Operativa del servicio de atención y gestión de llamadas de emergencias.
- Interlocución técnica con otros organismos de urgencias y emergencias con los que la Ciudad Autónoma tenga relación.
- Asistencia técnica en sistemas y comunicaciones dentro del Plan Territorial de Emergencias aplicable por Protección Civil.
- Asesoramiento a los responsables de las diferentes unidades dependientes de la Consejería de Seguridad Ciudadana en las áreas anteriormente descritas.
- Coordinación técnica en la planificación y ejecución de simulacros de emergencias.

Las características propias del trabajo, requiere que por parte del adjudicatario y de sus operadores, se acepte el carácter reservado de cuanta información genere el servicio prestado, reservando en todo momento el derecho a la intimidad de los usuarios atendidos, según lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

El personal de la empresa adjudicataria tiene expresamente prohibido facilitar información de cualquier tipo: visual, hablada o escrita de asuntos y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada en el Centro de atención y coordinación de emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.



En caso de que la empresa adjudicataria preste el servicio con personal que tengan algún tipo de discapacidad, lo cual obligue a adaptar las dependencias e instalaciones para su accesibilidad, será dicha empresa la que asumirá el coste de todas las modificaciones necesarias en edificios e instalaciones, así como la vuelta a su situación de origen cuando desapareciera la causa que lo motivase, si así se determinase por parte de la Ciudad Autónoma.

Los operadores de demanda prestarán el servicio debidamente uniformados, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria la vestimenta corporativa necesaria (pantalones, polos o camisas, anorak, zapatos, etc.), previa aprobación de la misma por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla. Cada anualidad, se deberá suministrar uniformidad para verano e invierno (dos conjuntos completos para verano y dos para invierno). Asimismo la empresa adjudicataria para todos los servicios objeto del contrato, aportará el material de papelería necesario para la prestación del servicio, incluyendo los consumibles de impresora que se necesitasen, diademas auriculares personalizados para cada trabajador, gastos ocasionados por desplazamientos a eventos, cursos, reuniones, etc. que, por motivo de las propias funciones del servicio, tuvieran que realizarse dentro o fuera de la Ciudad.

La empresa adjudicataria deberá realizar las encuestas de calidad que el área competente en esta materia de la Ciudad Autónoma determine acerca de los parámetros que oportunos.

Los requerimientos mínimos exigidos al personal designado para la prestación del servicio de operador de demanda son los que siguen:

- Agilidad mecanográfica
- Dicción adecuada y fluidez verbal.
- Capacidad de control en situaciones de estrés.
- Altos conocimientos de la geografía y callejero de Melilla.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Disponibilidad para trabajo a turnos.
- Formación y experiencia demostrable mediante certificación pertinente en la aplicación SÉNECA



Los requerimientos mínimos exigidos al personal designado para la prestación del servicio de coordinación técnica, planificación, aseguramiento de la calidad y programación de la metodología operativa en el Centro de Control de Tráfico y Comunicaciones y en la plataforma de emergencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, son:

- Técnico Superior responsable de la ejecución: esta función será desempeñada por una persona con titulación universitaria superior, relacionada directamente con el objeto del contrato (art 67.e LCSP: Grado, Ingeniería Superior o Licenciatura en Física, Informática o Comunicaciones) y con experiencia contrastada en formación reglada aplicable, así como gestión y coordinación de proyectos de la misma naturaleza durante un mínimo de seis años. Deberá acreditar haber recibido formación en la aplicación SÉNECA, así como formación y experiencia en sistemas de CTV y centralización semafórica.

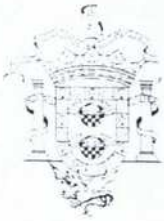
La prestación del servicio se llevará a cabo en las dependencias municipales en donde se encuentran los sistemas y servicios, cuya coordinación y gestión técnica es objeto de la presente contratación, durante la jornada laboral completa a fijar según directrices de la Dirección General responsable. Esta persona deberá tener disponibilidad para modificar el horario establecido al inicio cuando las necesidades del servicio así lo aconsejasen. Asimismo, deberá dar soporte a averías, mantenimientos preventivos y correctivos que surjan, independientemente del momento y hora en que éstas se produzcan.

Durante la prestación del servicio de operadores de demanda, los puestos mínimos necesarios a cubrir será de dos operadores de demanda permanentes durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

Durante toda la vigencia del contrato habrá de estar localizado telefónicamente un responsable de la empresa adjudicataria con capacidad de solucionar cualquier incidencia relacionada con el personal adscrito al servicio.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a elaborar, con la periodicidad que le indique el responsable del servicio por parte de la Consejería de Seguridad Ciudadana, una serie de informes relacionados con la prestación del servicio, que como mínimo serán:





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Seguridad Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA



- Informes de incidencias operativas: el responsable de la empresa adjudicataria proporcionará al responsable del Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla un resumen de incidencias diarias en el servicio.
- Informes de personal: El responsable entregará, en caso de incidencias, informe con las nuevas incorporaciones de personal al servicio, con nombres completos, datos de incorporación al servicio, a efectos de identificación de acceso y seguridad
- Informes de seguimiento: El responsable proporcionará los informes de análisis de llamadas

Las empresas incluirán en sus ofertas todos aquellos informes que consideren necesarios para el mejor conocimiento y desarrollo del servicio.

La empresa adjudicataria asumirá la suplencia de los operadores ante cualquier contingencia, en un plazo máximo de dos horas, mediante personal formado y con una experiencia mínima acreditada de dos semanas por suplente.

El programa de trabajo deberá ser presentado al personal responsable de la Consejería antes del inicio del servicio, así como cualquier variación que éste pudiera experimentar durante la vigencia del mismo.

La empresa adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos adscritos a la anterior empresa prestataria del servicio de operadores de demanda, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo del Sector de Contact Center aplicable, publicado con fecha 27 de julio de 2012. A efectos orientativos y al objeto de valorar la carga económica del personal actual de servicio de operador de demanda contratado, según la información que obra en poder de esta Administración, se relacionan los efectivos en el Anexo I.



## **VI.-GARANTÍA**

Con la finalidad de hacer frente a sus responsabilidades, el adjudicatario se obliga a suscribir una póliza de seguros de responsabilidad civil, que cubra los daños y perjuicios que con ocasión de la prestación del servicio pueda causar el adjudicatario o personal a su servicio, tanto a la Ciudad Autónoma de Melilla como a terceros, con el importe mínimo reflejado en los pliegos administrativos.

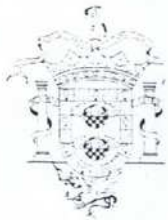
La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, y cuantas otras le correspondan. A su vez, deberá estar al corriente de los pagos a la Seguridad Social y de las obligaciones fiscales correspondientes. Y se compromete a incorporar al personal de la plantilla correspondiente del servicio finalizado conforme lo previsto en el referido convenio.

El personal designado por la empresa adjudicataria para efectuar los servicios objeto de estas bases se encontrará vinculado únicamente al adjudicatario, no existiendo relación laboral alguna entre éste y la Ciudad Autónoma de Melilla.

El personal designado, directa o indirectamente, por la empresa adjudicataria, tendrá el deber de guardar secreto de toda aquella información que con motivo de su relación con el servicio, pudiese tener a su alcance, responsabilizándose la empresa adjudicataria de los perjuicios que, con motivo del incumplimiento de este deber, se le ocasionasen a la parte contratante. Además, la empresa adjudicataria, expresamente, incluirá una cláusula adicional en el contrato de cada trabajador que recoja dicho aspecto.

Por el carácter crítico que tiene el servicio que se tiene que prestar, se requiere que por parte del adjudicatario se acepte que en caso de huelga en el sector, los servicios relativos al 1-1-2, se presten conforme determine la Autoridad competente al respecto.





## VII.- PLAN DE FORMACIÓN y PROGRAMA DE CALIDAD

Se exigirá a la empresa adjudicataria, como condición para el inicio del servicio, que acredite la formación específica y relacionada con el objeto del servicio y de los aplicativos descritos, recibida por los operadores mediante certificados de las empresas propietarias de los mismos o autorizadas para su formación. Asimismo, dicha empresa deberá presentar un plan de formación destinado a mantener y desarrollar las habilidades y conocimientos de los operadores mediante formación continuada con un mínimo de 12h por trabajador y año de servicio.

Desde el año 2010, el servicio 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla siguiendo las indicaciones de la Consejería de Administraciones Públicas, se encuentra certificado por AENOR con la norma ISO 9001 en el alcance correspondiente a: "*Gestión y coordinación telefónica de emergencias*", por tanto se deberá presentar un plan director de calidad que esté oficialmente certificado por la entidad nacional de acreditación (ENAC) con la misma norma y alcance o equivalentes a la anterior, de manera que se pueda garantizar, sin equívoco alguno, poder cumplir con la prestación del servicio, por lo que a desarrollo de procesos y funciones se refiere.

Podrán aceptarse alternativamente los certificados conforme a la norma UNE 9001:2008 o los certificados equivalentes al anterior u otros medios que justifiquen la aplicación de las normas de garantía de calidad.

En este sentido, y para garantizar la mejora continua en la prestación del servicio, se tendrán que realizar las auditorías internas y externas que exige dicha normativa, tanto por la propia empresa como por parte de la Consejería de administraciones Públicas.

## VIII.-FACTURACIÓN Y CONDICIONES ECONÓMICAS

Los servicios prestados serán facturados por el adjudicatario, una vez realizada la prestación de los servicios objeto de las presentes bases, de forma mensual. Del total facturado, un 90% corresponderá a una parte fija y el 10% restante, a un módulo variable que será abonado bimestralmente en función de la evaluación de calidad efectuada al respecto.

Con el propósito de medir la calidad del servicio prestado por parte de la empresa adjudicataria, se creará un grupo operativo de seguimiento formado por responsables del Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla y por un interlocutor válido designado por parte de la empresa adjudicataria que se reunirán con una periodicidad bimestral. También se realizarán y evaluarán las actuaciones y servicios realizados, desempeñando entre otras las siguientes funciones:



- Vigilar la ejecución del proyecto ofertado de acuerdo con las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas.
- Presentar a las reuniones de seguimiento operativo los resultados parciales y todos los de realización del proyecto.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones, normas e indicaciones establecidas por los responsables del Centro de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Melilla.
- Asegurar el nivel de calidad de los servicios prestados.
- Llevar a cabo la evaluación de los objetivos correspondientes a la remuneración variable de cara a su cuantificación en función de los indicadores de cumplimiento de calidad del servicio.

#### **IX.- INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

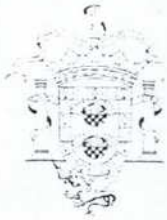
A fin de medir la calidad del servicio prestado por parte de la empresa adjudicataria, se establece una serie de indicadores. Dichos indicadores se evaluarán de manera bimestral. De dicha evaluación se derivará la cuantificación de la remuneración variable del servicio objeto de la presente licitación. Dichos indicadores, son los siguientes:

| <b>CRITERIOS</b>                                      | <b><u>PORCENTAJE</u></b> |
|---|--------------------------|
| <i>Cumplimiento del plan de formación continuada</i>  | <b>10</b>                |
| <i>Cumplimiento del plan de Calidad</i>               | <b>10</b>                |
| <i>Reclamaciones del servicio</i>                     | <b>20</b>                |
| <i>Cumplimiento normas vestuario e identificación</i> | <b>15</b>                |
| <i>Cumplimiento normas del servicio</i>               | <b>45</b>                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100</b>               |

##### a) Cumplimiento del plan de Formación Continuada

Se tendrá en cuenta el cumplimiento del Plan de Formación Continuada ofertado por el adjudicatario del servicio, baremándose de la siguiente manera:

- Cumplimiento del cronograma planteado: 100%



- NO cumplimiento: 0%

b) Cumplimiento del Plan de Calidad

Se tendrá en cuenta el cumplimiento del Plan de Calidad ofertado por el adjudicatario del servicio, baremándose de la siguiente manera:

- Cumplimiento del cronograma planteado: 100%
- NO cumplimiento: 0%

c) Reclamaciones del servicio

Se tendrá en cuenta el número de reclamaciones presentadas ante la Ciudad Autónoma de Melilla. Dichas reclamaciones, tanto externas como internas, deberán ser justificadas y relacionadas con el servicio de atención telefónica 1-1-2.

Cada reclamación supondrá una penalización del 1% a deducir del peso total de este indicador, es decir, con 20 reclamaciones mensuales, el grado de consecución de este objetivo, sería 0%

d) Cumplimiento de las normas sobre vestuario e identificación del personal

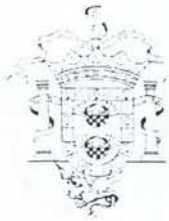
Se tendrá en cuenta las faltas de cumplimiento al respecto. La baremación será la siguiente:

- Ningún informe negativo: 100%
- Un informe negativo: 50%
- Más de un informe negativo: 0%

e) Cumplimiento de las normas del servicio

Se distinguirán los siguientes indicadores al respecto:





| <i>CRITERIO</i>  | <i>Cumplimiento</i>                  | <i>% sobre el<br/>indicador</i> |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Llamadas</i>  | <i>(A) &lt; 90% (R)</i>              | <i>0 %</i>                      |
| <i>Atendidas (A),<br/>respecto Llamadas</i>            | <i>90% (R) &lt; (A) &lt; 95% (R)</i> | <i>50 %</i>                     |
| <i>Recibidas (R)</i>                                   | <i>(A) &gt; 95% (R)</i>              | <i>100 %</i>                    |
| <i>Clasificación de<br/>llamadas por<br/>tipología</i> | <i>No satisfactoria</i>              | <i>0 %</i>                      |
|  | <i>Satisfactoria</i>                 | <i>100 %</i>                    |

#### **X.-PENALIZACIONES**

Así como de manera bimestral la comisión de seguimiento operativo evaluará los indicadores de cumplimiento de la calidad de servicio, para que la empresa adjudicataria pueda percibir la cuantía estipulada en el contrato celebrado a tal efecto como remuneración variable en función del logro de objetivos, también se establece un sistema de penalizaciones por incumplimiento de una serie de actuaciones

Las penalizaciones se liquidarán en la factura correspondiente al mes siguiente en el que se haya generado las incidencias.

Los criterios sobre los que se podrá penalizar a la empresa adjudicataria son los siguientes:

- Por incumplimiento de cobertura del servicio de operador de demanda, se penalizará con el importe correspondiente al 20% de la facturación fija mensual, las dos primeras veces. La tercera se penalizará con el 30% de la facturación mensual fija. En el caso de darse una cuarta vez o más de dos veces en un periodo de 30 días naturales, será motivo suficiente para la rescisión automática del contrato.



- Si el porcentaje de llamadas atendidas por intervalos horarios, respecto de las recibidas, fuese inferior al 75%, se penalizará con un 1% sobre la factura mensual fija, por cada intervalo de hora en la que se hubiese producido dicho registro (siempre y cuando no fuese por causas ajenas al servicio de operadores).

#### **XI.- SERVICIO ESPECIAL (O EXTRAORDINARIO) DE OPERADORES DE DEMANDA**

La Ciudad Autónoma se reserva la facultad de, ante cualquier contingencia extraordinaria y no planificable que pudiera surgir, solicitar al adjudicatario la incorporación de operadores de demanda para cubrir el incremento de servicio que se pudiera ocasionar. La empresa deberá asegurar poder responder con, al menos, la incorporación de un operador de demanda en el plazo inferior a las dos horas desde que le sea solicitado al interlocutor de dicha empresa telefónicamente o por cualquier otro medio.

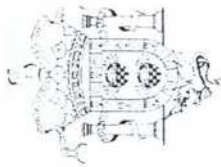
Por ello, se deberá ofertar adicionalmente el precio por hora de servicio de operador de demanda extraordinario, independientemente del día y el tramo horario en el que se pudiera desarrollar esta prestación.

*Melilla,*

03 MAR 2016

**EL DIRECTOR GENERAL**

**Fdo.: Gregorio Castillo Galiano**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE MELILLA

Consejería de Seguridad Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

ANEXO I

PERSONAL PRESTADOR DEL SERVICIO EN LA ACTUALIDAD

Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center

| APELLIDOS Y NOMBRE | ANTIGÜEDAD | CATEGORIA   | OBSERVACIONES                            |
|--------------------|------------|---|--|
| C.R.F.             | 04/01/2010 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| I.L.D.             | 19/03/2015 | TELEOPERADOR/A NIVEL 11, GRP.COT. 06              |  |
| L.B.V.             | 04/01/2010 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| M.A.N.             | 23/04/2015 | TELEOPERADOR/A NIVEL 11, GRP.COT. 06              |  |
| M.H.N.             | 21/12/2012 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| R.V.R.             | 04/01/2010 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| R.C.M.J.           | 04/01/2010 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| S.R.D.             | 04/01/2010 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 |  |
| S.R.I.             | 04/01/2010 | COORDINADORA NIVEL 8, GRUP.COT.05                 |  |
| R.C.C.             | 01/02/2011 | TELEOPERADOR/A ESPECIALISTA NIVEL 10, GRP.COT. 06 | excedencia voluntaria desde octubre 2015 |
| C.S.M.             | 02/07/2015 | TELEOPERADOR/A NIVEL 11, GRP.COT. 06              | en sustitución excedencia R.C.C.         |

