emergències mèdiques

INFORME DE NECESSITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE LA DEMANDA ASSIGNAT AL CENTRE COORDINADOR DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

SEM-2027-14

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

INDEX

1. Objecte 4
1.1. Denominació 4
1.2. Antecedents 4
2. Justificació de la necessitat i idoneïtat 6
2.1.1. Caràcter essencial i crític del servei 6
2.1.2. Demanda consolidada i quantificada 6
2.1.3. Finalització del contracte vigent i continuïtat del servei 7
2.1.4. Noves necessitats operatives per a l'exercici 2027 7
2.1.5. Necessitat de flexibilitat davant la variabilitat de la demanda ... 7
2.2. Idoneïtat 8
2.2.1. Correspondència entre l'objecte i la necessitat 8
2.2.2. Idoneïtat de la prestació mitjançant contractació externa especialitzada 8
2.2.3. Idoneïtat de la configuració del contracte 9
3. Carència de mitjans 9
4. Lots Sí: ☐ No: ☒ 10
5. Dades econòmiques 10
5.1. Sistema de determinació de l'import del contracte 10
5.2. Determinació del preu/hora efectiva 11
5.3. Determinació de l'activitat: basal compromès 14
5.4. Determinació de l'import del complement de millora salarial 18
5.5. Capacitat d'increment per sobre del basal i temps de resposta. Flexibilitat operativa. 19
5.6. Pressupost del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul 20
5.7. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul 22
5.8. Sistema de pagament 22
5.9. Reinversió de les hores alliberades per millora de l'eficiència ... 23
5.10. Termini de durada del contracte 24
6. Tramitació de l'expedient 24
7. Solvència de les empreses licitadores 24
8. Compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials 25

9. Criteris d'adjudicació 27
9.1. **Barem de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor** 28
9.2. Criteris valorables de forma automàtica. Fins a 51 punts 44
9.3. Normalització de les puntuacions dels criteris que depenen d'un judici de valor i llindar d'aplicació 47
10. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats 47
11. Garantia definitiva 48
12. Condicions especials d'execució 48
13. Condicions essencials del contracte 48
14. Penalitats 49
15. Persona responsable del contracte 52
16. Modificació del contracte 52
17. Subcontractació 52
18. Revisió de preus 53
19. Termini de garantia 53
20. Dades de caràcter personal 53
21. Contingut de la proposta a presentar pels licitadors 54
22. Model d'oferta econòmica i criteris qualitatius automàtics 54
23. Subrogació de personal 55
Annex 1. Relació del personal objecte de subrogació 56
Annex 2. Escandall de costos i preu per hora efectiva. Exercicis 2027 a 2029 84
Exercici 2027 85
Exercici 2028 86
Exercici 2029 87

INFORME DE NECESSITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEOPERACIÓ ASSIGNAT AL CENTRE COORDINADOR DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

1. Objecte

1.1. Denominació

En aquest document es descriu i es justifica la necessitat de contractació del servei de recepció i classificació de la demanda telefònica o per altres mitjans telemàtics i altres serveis assimilats, en els seus diferents perfils assignats (gestors de demanda de primer nivell, gestors de consulta administrativa i gestors de recursos, amb la corresponent estructura de coordinació i supervisió), al Centre Coordinador Sanitari (en endavant, CECOS) del Sistema d'Emergències Mèdiques(en endavant, SEM), per als exercicis 2027, 2028 i 2029.

El contracte té la naturalesa de contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP). Les prestacions es corresponen amb els codis CPV 79511000-9 (serveis d'operador telefònic) i 79512000-6 (centre de trucades).

1.2. Antecedents

El SEM és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que té per objecte l'atenció integral de les urgències i les emergències sanitàries extrahospitalàries, mitjançant la gestió dels recursos personals, materials i econòmics que siguin necessaris per tal de prestar l'atenció *in situ* i el transport assistit dels pacients crítics.

En aquest context, el CECOS és el servei del SEM encarregat de rebre i gestionar la demanda d'assistència i donar adequada resposta a cada cas, ja sigui en forma d'atenció telefònica o mobilitzant el recurs més adient per a cada situació i patologia, procés que es materialitza a través de mitjans personals (gestors, coordinadors, supervisors, cap de projecte i personal de suport) i materials.

El CECOS rep les demandes d'assistència urgent, consultoria sanitària o consells de salut a través del 061, del telèfon d'emergències únic 112 o de qualsevol altre mitjà o instrument electrònic, informàtic o telemàtic que es pugui requerir per atendre les necessitats de la ciutadania.

Addicionalment, el 061 ha incorporat de manera progressiva nous serveis, tant sanitaris, com el suport emocional o la taula de fragilitat, com administratius lligats a la salut, com La Meva Salut, la Targeta Sanitària .

El CECOS és un servei únic pel que fa al funcionament i a la gestió global, si bé es troba distribuït territorialment en diferents sales que poden variar d'ubicació segons les necessitats i les estratègies de coordinació. A l'efecte de la present licitació cal distingir entre la distribució física del servei i la seva organització funcional.

Des del punt de vista físic, el CECOS es desplega actualment en 3 sales físiques, enteses com els emplaçaments on es presta materialment el servei:

- L'Hospitalet de Llobregat (Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195)
- Barcelona ciutat (carrer Lleida)
- Reus (edifici 112).

Des del punt de vista funcional, l'activitat del CECOS s'organitza en 5 sales funcionals, enteses com els àmbits operatius diferenciats per la naturalesa de la demanda que atenen i pel perfil professional que hi presta servei. La correspondència entre la distribució física i l'organització funcional és la següent:

Ubicació física	**Sales funcionals**
L'Hospitalet de Llobregat (Gran Via, 195)	Sala Transversal (emergències)
	Sala 061/Salut Respon (Consultoria)
	Sala Emergències Gran Via
Barcelona ciutat (carrer Lleida)	Sala Emergències Barcelona
Reus (edifici 112)	Sala Emergències Reus

Pel que fa als antecedents contractuals, l'atenció i gestió d'aquesta demanda es presta mitjançant contractació externa al llarg de successius períodes contractuals:

- L'expedient 2017-000242 va donar cobertura al servei fins al context de la pandèmia de la COVID-19, durant la qual es van tramitar diverses modificacions, ordinàries i d'emergència, per absorbir els creixements sobtats de l'activitat.
- El juliol del 2021 es va adjudicar un procediment negociat sense publicitat per imperiosa urgència, amb la funció de garantir la continuïtat del servei fins a la resolució de la licitació següent.
- De la licitació de l'exercici 2022, tramitada per procediment obert, deriva el contracte actualment vigent, amb efectes des de l'any 2023 i una durada inicial de dos anys, prorrogada en dues ocasions fins a exhaurir el termini màxim de vigència al principi de 2027.

La present licitació té per objecte donar continuïtat al servei per al període 2027 a 2029 i incorporar-hi l'experiència acumulada durant el contracte vigent, així com les noves necessitats operatives del CECOS derivades, entre d'altres, del desplegament del projecte MATS, del nou contracte de transport sanitari TS25 (expedient SEM-2025-3), de la creació i evolució de la Sala Transversal entre d'altres.

2. Justificació de la necessitat i idoneïtat

L'article 28 de la LCSP estableix que les entitats del sector públic no poden subscriure altres contractes que aquells que siguin necessaris per al compliment i la realització dels seus fins institucionals, i exigeix que la naturalesa i l'extensió de les necessitats que es pretenen cobrir, així com la idoneïtat de l'objecte i el contingut del contracte per satisfer-les, es determinin amb precisió i en quedi constància a la documentació preparatòria. Per als contractes de serveis, l'article 116.4.f de la LCSP requereix, addicionalment, la justificació de la insuficiència de mitjans propis, que es desenvolupa al capítol 3 d'aquest informe.

Els apartats següents donen compliment a aquestes exigències mitjançant una justificació concreta i quantificada, referida a l'activitat real del servei, d'acord amb el criteri dels òrgans consultius i de supervisió de la contractació pública, que requereixen una motivació adequada i suficient i no merament genèrica o declarativa.

2.1.1. Caràcter essencial i crític del servei

El CECOS és la porta d'entrada de la ciutadania al sistema d'urgències i emergències sanitàries de Catalunya. Presta servei de manera continuada, 24 hores al dia i 365 dies l'any, i la seva activitat és crítica i dependent del temps: la rapidesa i la qualitat de la recepció, la classificació i l'encaminament de cada alerta condicionen la resposta assistencial posterior i, en darrer terme, el resultat en salut de les persones ateses. Es tracta, doncs, d'una activitat directament vinculada a l'interès general i a la protecció de la salut, la interrupció o degradació de la qual no és admissible.

Aquesta activitat pròpia sanitària del CECOS requereix un servei específic de teleoperació que en constitueix el suport operatiu imprescindible: sense la recepció, el pre triatge no sanitari i l'encaminament de la demanda, i sense la gestió operativa dels recursos, el sistema no pot activar la resposta assistencial adequada a cada situació.

2.1.2. Demanda consolidada i quantificada

Un cop superat el període excepcional de la pandèmia, la demanda del servei s'ha normalitzat i mostra un creixement moderat i sostingut. La projecció d'activitat elaborada pel SEM, descrita al capítol 5 d'aquest informe, situa la demanda en 7.930 trucades diàries l'exercici 2027, amb un creixement interanual del 0,85 % fins a les 8.065 trucades diàries l'exercici 2029, equivalent a prop de 2,9 milions de trucades l'any. El 061 s'ha consolidat com un canal imprescindible i fiable d'entrada al sistema sanitari, amb una cartera de serveis creixent tant en l'àmbit sanitari com en l'administratiu.

En termes de dedicació, la cobertura d'aquesta demanda requereix el volum d'hores efectives següent, que constitueix el basal compromès del contracte:

Perfil	Hores efectives anuals (basal compromès 2027)
Gestors	549.522,70
Coordinadors	60.139,45
Supervisors	34.208,00
Total anual 2027	**643.870,15**
Total del trienni 2027 a 2029	**1.941.226,46**

Hores efectives per perfil professional. El detall del càlcul, la distribució mensual i el règim econòmic es recullen al capítol 5 d'aquest informe.

2.1.3. Finalització del contracte vigent i continuïtat del servei

El contracte vigent finalitza el 4 de gener de 2027, un cop exhaurit el termini inicial i les pròrrogues previstes Atès que l'activitat del CECOS no admet interrupció, cal disposar del nou contracte amb l'antelació suficient per garantir una transició ordenada, sense afectació del nivell de servei ni del dimensionament, en els termes previstos al capítol 6 d'aquest informe i al Pla de transició regulat al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

2.1.4. Noves necessitats operatives per a l'exercici 2027

A banda de la continuïtat, el nou contracte ha d'incorporar l'adaptació del CECOS a la nova configuració operativa derivada del desplegament del projecte MATS i del nou contracte de transport sanitari TS25, que comporten el reforç de les funcions de supervisió, gestió de recursos, gestió transversal i coordinació ILS. Aquesta ampliació estructural de sala representa **84 hores diàries** addicionals, equivalents a **30.208 hores efectives anuals**, i constitueix un creixement únic de l'exercici 2027, sense continuïtat els exercicis 2028 i 2029:

Ampliació estructural de sala	Hores diàries	Hores anuals
Supervisor d'emergències	16 h	5.840 h
Gestor de recursos Barcelona (MATS)	24 h	8.760 h
Gestor de recursos Hospitalet (MATS)	8 h	2.920 h
Gestor de recursos Reus	8 h	2.920 h
Gestió transversal	24 h	8.760 h
Coordinador ILS	4 h	1.008 h
Total	**84 h**	**30.208 h**

Les hores anuals resulten de multiplicar les hores diàries per 365 dies, llevat del coordinador ILS, computat en dies laborables.

2.1.5. Necessitat de flexibilitat davant la variabilitat de la demanda

L'experiència dels darrers exercicis ha constatat que, en un context sanitari complex i dinàmic, es poden produir increments sobtats i significatius de l'activitat per un conjunt ampli de situacions sobrevingudes: crisis sanitàries o emergències epidemiològiques, episodis de protecció civil com ara fenòmens meteorològics adversos, incidències tècniques o caigudes de sistemes d'informació propis o d'altres actors del sistema de salut que desvien demanda cap al 061, incidències massives en serveis essencials, campanyes específiques de salut pública o esdeveniments amb alta concentració de població.

Per aquest motiu, la necessitat no es limita a un volum d'activitat, sinó que inclou la capacitat de resposta davant la seva variabilitat. El contracte l'articula mitjançant un escenari **flexible** alhora que **estructurat**: un basal compromès que garanteix l'estabilitat, el mecanisme d'ajust de la facturació a la necessitat real, els compromisos de flexibilitat operativa i de cobertura d'absències que els licitadors declaren en la seva oferta i que esdevenen obligacions contractuals, i les modificacions contractuals previstes al capítol 17 d'aquest informe.

2.2. Idoneïtat

La idoneïtat de l'objecte i del contingut del contracte per satisfer les necessitats descrites s'analitza en tres plans: la correspondència entre l'objecte i la necessitat, la idoneïtat de la prestació mitjançant contractació externa especialitzada i la idoneïtat de la configuració concreta del contracte.

2.2.1. Correspondència entre l'objecte i la necessitat

Per dur a terme la seva activitat de coordinació i atenció sanitària, el 061 necessita disposar d'un servei de gestors que canalitzi cada alerta cap a la resposta més adient utilitzant per això les eines del SEM, des de la mobilització d'un recurs en cas d'emergència, fins la derivació al personal sanitari adient seguint els procediments establerts pel SEM.

L'objecte definit a l'apartat 1.1 es correspon amb precisió amb aquesta necessitat: els perfils contractats (gestors de demanda de primer nivell, gestors de consulta administrativa i gestors de recursos, amb la corresponent coordinació i supervisió) cobreixen la totalitat de la cadena operativa de recepció, classificació, resolució i encaminament de la demanda, sense incloure prestacions alienes a aquesta funció.

2.2.2. Idoneïtat de la prestació mitjançant contractació externa especialitzada

La teleoperació és una activitat professionalment especialitzada i clarament diferenciada de l'activitat sanitària nuclear del SEM. La seva prestació eficient i amb qualitat requereix capacitats específiques del sector del contact center: selecció i reclutament continuats amb manteniment d'una borsa de candidats, formació inicial i continuada estructurada, eines de previsió de la demanda i de dimensionament per franges horàries, gestió de torns amb cobertura continuada 24 hores al dia i 365 dies l'any, i absorció de la rotació pròpia del sector preservant el coneixement operatiu.

Aquestes capacitats són pròpies de les empreses especialitzades del sector, que hi apliquen el conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector del contact center i la categoria professional de gestor telefònic (grup D, nivell 9), categoria que no existeix en l'estructura de personal del SEM.

Aquest model de prestació és, a més, el consolidat al CECOS al llarg dels successius períodes contractuals, amb resultats de qualitat contrastats, i és el model habitual als centres de coordinació d'urgències i emergències sanitàries del conjunt del sistema sanitari públic, on la teleoperació es presta de manera generalitzada mitjançant empreses especialitzades del sector del contact center.

2.2.3. Idoneïtat de la configuració del contracte

La configuració concreta del contracte, descrita en aquest informe i al PPT, és la idònia per garantir la qualitat, la continuïtat i l'eficiència del servei, pels motius següents:

- Retribueix exclusivament l'activitat real, mitjançant el preu per hora efectiva certificada a partir dels registres dels sistemes d'informació del SEM, i garanteix alhora l'estabilitat del servei mitjançant el basal compromès.
- Incorpora mecanismes objectius de garantia de la qualitat: indicadors de servei amb penalitats associades, plans de qualitat i de formació, model de gestió d'incidències i seguiment continuat del contracte.
- Afavoreix l'estabilitat de la plantilla i la retenció del coneixement, aspectes crítics en un servei complex, mitjançant el complement de millora salarial configurat d'acord amb la Directriu 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública, el requeriment d'un mínim del 60% de contractació a jornada completa i la subrogació del personal d'acord amb el conveni sectorial.
- Preserva una delimitació clara de responsabilitats entre el SEM i l'empresa contractista: el SEM defineix els procediments assistencials i operatius, facilita les eines corporatives i controla els resultats del servei mitjançant indicadors, mentre que la direcció, l'organització i la gestió laboral del personal corresponen íntegrament a l'adjudicatari, que adscriu al contracte una estructura pròpia de comandament (cap i sotscap de projecte, supervisors i coordinadors) i de suport (formació, qualitat i planificació). Aquesta delimitació assegura l'execució del contracte com a veritable prestació de serveis.
- Dota el contracte de la flexibilitat necessària per adaptar-se a la variabilitat de la demanda, tal com es descriu a l'apartat 2.1.e, sense sobredimensionar l'estructura ni comprometre el control del cost.

En conclusió, el contracte projectat és necessari per al compliment dels fins institucionals del SEM i idoni per satisfer amb precisió i eficiència les necessitats descrites: hi ha una correspondència directa entre la necessitat quantificada i l'objecte i el contingut del contracte, i el model de prestació escollit és el que millor garanteix la qualitat, la continuïtat, la flexibilitat i l'eficiència del servei.

3. Carència de mitjans

El SEM no disposa en l'actualitat de l'equip humà i els recursos materials necessaris per a dur a terme aquest servei de gestors, motiu pel qual es proposa la contractació externa.

4. Lots

Sí: ☐ No: ☒

S'escau posar de manifest que si bé el CECOS està desplegat en 3 sales físiques i organitzat en 5 sales funcionals, treballa com un servei únic i global a nivell d'operativa i de gestió.

Atès doncs, aquest enfocament coordinat de l'operativa i la gestió, així com la possibilitat de poder-se intercanviar serveis i funcions en moments de necessitat, no és possible licitar l'objecte del contracte de forma fraccionada mitjançant lots, ja que la seva divisió podria perjudicar al propi servei i afectar al seu correcte desenvolupament i coordinació.

En definitiva, considerant la criticitat i sensibilitat del servei, especialment des de la perspectiva de l'interès general que li és inherent, no és possible procedir a la seva divisió en lots per tal de garantir un correcte funcionament del mateix.

5. Dades econòmiques

Aquest capítol recull les dades econòmiques del contracte del servei d'atenció i gestió de la demanda assignat al Centre Coordinador Sanitari del Sistema d'Emergències Mèdiques.

La quantia d'aquest contracte, en relació amb l'import corresponent a les hores màximes de gestor, coordinador i supervisor, es determina en funció de preus unitaris per hora efectiva. Com es detalla més endavant, l'import total del contracte es configura a partir d'un basal compromès anual, concretat des de l'inici del contracte, sens perjudici de les eventuals modificacions contractuals que es puguin tramitar d'acord amb les necessitats del servei.

Addicionalment, el plec estableix un import màxim, assumit pel SEM, en concepte de complement de millora salarial, orientat a donar estabilitat i qualitat al servei reduint la rotació i, per tant, la pèrdua de coneixement i experiència, aspectes de cabdal importància en un servei complex i crític.

El pressupost de licitació incorpora tots els costos directes i indirectes i el benefici industrial associats a la prestació. Igualment, es fa constar que, amb el pressupost de licitació, es garanteix la retribució dels treballadors i treballadores d'acord amb el conveni d'aplicació.

5.1. Sistema de determinació de l'import del contracte

De forma resumida, el pressupost integra dos conceptes clarament diferenciats:

- **Un preu per hora efectiva màxim**, multiplicat pel volum d'activitat efectivament realitzada (hores efectives). Aquest preu s'oferirà diferenciadament per als perfils de gestor, coordinador i supervisor. El concepte d'hora efectiva es desenvolupa en l'apartat corresponent.
- **Un import màxim, assumit pel SEM, en concepte de complement de millora salarial**, orientat a afavorir l'estabilitat dels professionals adscrits al servei i minimitzar la rotació, preservant així el coneixement i la qualitat del servei.

Pel que fa a la volumetria del contracte, aquesta s'articula mitjançant els mecanismes següents:

- **Basal compromès: constitueix el volum anual mínim d'activitat compromesa i, per tant, el mínim d'hores facturables**. Aquest basal es determina a partir de l'anàlisi i estimació de l'activitat previsible, d'acord amb els models de projecció utilitzats pel SEM.
- **Modificacions del contracte**: amb la finalitat de garantir l'adequada adaptació a la variabilitat de la demanda, es preveu la possibilitat de tramitar modificacions contractuals d'acord amb la normativa de contractació pública,
    - Fins a un 20 % en règim ordinari
    - Fins a un 50 % en supòsits extraordinaris degudament justificats.

Addicionalment, es preveuen mecanismes d'ajust operatiu per adaptar el servei a la realitat de la demanda,

- **Ajustos d'estacionalitat,** mitjançant la revisió semestral de la distribució mensual del basal, i
- **Eines de flexibilitat operativa definides** al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), que permeten escalar o desescalar recursos amb rapidesa i eficiència en funció de les necessitats del servei.

Aquest model garanteix l'equilibri entre:

- **Estabilitat econòmica i operativa**, a través del basal compromès.
- **Flexibilitat i capacitat de resposta**, mitjançant els mecanismes de modificació contractual i les eines operatives definides al PPT.

El SEM únicament resta obligat al consum del basal compromès, tant pel que fa a hores efectives com al complement de millora associat. La resta d'increments d'activitat quedaran condicionats a les necessitats del servei i a la corresponent tramitació de les modificacions contractuals.

5.2. Determinació del preu/hora efectiva

S'oferirà un preu per hora efectiva únic per perfil (gestor, coordinador i supervisor), independentment de qualsevol altra consideració (laborables, cap de setmana, festius,

horari diürn o horari nocturn). Aquests preus hora tindran un preu diferent per cadascun dels anys, 2027, 2028 i 2029.

El concepte d'hora efectiva aplica a les hores efectivament treballades o en el lloc de treball en situació de disponibilitat. No es comptabilitzen, doncs, les hores no operatives: absentisme, baixes, formació, descansos de qualsevol tipus, vacances i altres. El seguiment operatiu lligat a la certificació mensual de les hores efectives es descriu al PPT.

El preu per hora efectiva per perfil professional té repercutits tots els costos del servei, tant directes com indirectes, incloent les condicions de subrogació del personal, les hores de no activitat, les hores i recursos d'estructura dedicats al projecte i altres costos directes i indirectes lligats al contracte.

El preu per **hora efectiva** per perfil professional tindrà repercutits TOTS els costos del servei, tant directes com indirectes, per:

- Les condicions de subrogació del personal:
  - L'adjudicatari assumirà totes les condicions del personal subrogat incloent l'antiguitat, i en cap cas podran ser inferiors al conveni col·lectiu vigent del sector.
  - Exceptuant el complement de millora salarial assumit pel SEM.
- Hores de no activitat dels gestors, coordinadors i supervisors: pe. descansos, vacances, baixes, absentisme, formació, altres.
- Hores i recursos d'estructura dedicades al projecte: qualitat, formació, contractació, RRHH, Jurídic, i altres, incloent explícitament la capacitat de creixement (pe. manteniment bossa de candidats).
- Altres costos directes i indirectes lligats al contracte: uniformitat, taquilla, tarja d'identificació/accés, associats al lloc de treball (pe. ratolí, estoreta, auriculars), protecció riscos laborals (pe. mascareta, gel), etc...

No s'acceptarà la facturació de cap altre concepte a banda de les hores efectives multiplicades per una tarifa única per perfil professional.

La determinació del preu per hora efectiva màxim s'ha basat en un model de cost construït de baix cap a dalt, partint de la retribució base segons el III Conveni col·lectiu estatal del sector de contact center i acumulant de manera ordenada els diferents conceptes fins a arribar al preu de licitació. El model considera els costos directes (principalment retribució plusos del conveni i plusos extraconveni), les despeses d'estructura (6 % de despeses generals d'estructura) i un benefici industrial del 6 %, d'acord amb l'article 131 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques (RGLCAP).

- **Escandall consolidat de costos**

La taula següent presenta la cadena completa de càlcul de costos per als tres exercicis, des de la retribució base fins al preu de licitació de les hores efectives. Es tracta d'una anàlisi de costos, amb valor d'estimació, que justifica el preu per hora del servei; no

constitueix el pressupost del contracte, que es determina a l'apartat 5.6. Tots els imports s'expressen sense IVA.

Concepte	2027	2028	2029
Retribució (dia i nit)	7.162.015,21 €	7.451.926,78 €	7.750.984,69 €
Plus festiu especial	113.475,79 €	116.315,65 €	119.228,66 €
Plus festiu	117.708,51 €	120.654,29 €	123.675,95 €
Plus diumenges	191.774,74 €	196.574,17 €	201.497,23 €
Idiomes (anglès, francès)	15.592,80 €	15.592,80 €	15.592,80 €
Plusos extraconveni	673.118,56 €	686.580,93 €	700.312,55 €
Retribució més plusos	**8.273.685,61 €**	**8.587.644,62 €**	**8.911.291,88 €**
Absentisme (9,5 %)	786.000,13 €	815.826,24 €	846.572,73 €
Formació contínua	201.709,63 €	208.914,74 €	215.771,63 €
Formació inicial	251.527,15 €	256.557,69 €	261.688,84 €
Ocupació (85 %)	1.228.801,43 €	1.275.489,46 €	1.323.620,89 €
Costos directes de personal	**10.741.723,94 €**	**11.144.432,74 €**	**11.558.945,97 €**
Cost de Seguretat Social (31,4 %)	3.372.901,32 €	3.499.351,88 €	3.629.509,03 €
Cost empresa de personal directe	**14.114.625,25 €**	**14.643.784,62 €**	**15.188.455,00 €**
Uniformes, auriculars, correus i altres	197.407,15 €	226.355,30 €	255.882,40 €
Total costos directes	**14.312.032,41 €**	**14.870.139,92 €**	**15.444.337,41 €**
Despeses generals (6 %)	858.721,94 €	892.208,40 €	926.660,24 €
Total costos	**15.170.754,35 €**	**15.762.348,31 €**	**16.370.997,65 €**
Benefici industrial (6 %)	910.245,26 €	945.740,90 €	**982.259,86 €**
Preu de licitació (hores efectives)	**16.080.999,61 €**	**16.708.089,21 €**	**17.353.257,51 €**

Els imports resulten del model de cost amb la precisió completa i s'arrodoneixen a dos decimals; per aquest motiu alguns sumatoris poden diferir en un cèntim. El preu de licitació d'aquesta taula i el pressupost de l'apartat 5.6 presenten una lleugera diferència deguda exclusivament a l'arrodoniment del preu per hora a dos decimals, quantificada a l'apartat 5.6.

- **Preu hora efectiva per perfil**

Els preus unitaris per hora efectiva resultants, comparats amb els del plec de 2022, són els següents:

Perfil	2022 (plec)	2027	2028	2029
Gestor/a	22,34 €	24,78 €	25,62 €	26,47 €
Coordinador/a	22,99 €	25,50 €	26,36 €	27,25 €
Supervisor/a	24,87 €	27,26 €	28,19 €	29,12 €

Imports màxims sense IVA i sense incloure el complement de millora.

- **Evolució dels costos laborals i justificació del creixement**

La determinació del creixement dels costos laborals per al període 2027 a 2029 es fonamenta en tres factors documentats i objectivables: l'actualització de les taules

salarials del conveni, els increments econòmics dins de l'acord de vaga i la reducció progressiva de les hores anuals de conveni. Aquests acords es traslladen com a obligació de l'empresa adjudicatària a l'apartat 23 del PPT.

- **Factor 1. Actualització de les taules salarials del III Conveni**

Durant la vigència del contracte de teleoperació 2023 a 2026, el III Conveni col·lectiu estatal del sector de contact center ha establert i aplicat actualitzacions salarials anuals del 3,5 % el 2023, el 3,0 % el 2024, el 2,80 % el 2025 i el 3,40 % el 2026. Aquestes actualitzacions comporten una variació acumulada del 13,32 %,. Aquestes taules consoliden la base salarial sobre la qual es construeix el preu per hora del nou contracte.

- **Factor 2. Acord de vaga**

L'acord assolit arran del conflicte col·lectiu (acord de vaga) fixa, per a l'exercici 2027, un increment del 14,5 % sobre els conceptes de millores i extraconveni i un increment del 2 % sobre els conceptes de conveni.

Per als exercicis 2028 i 2029 estableix un increment del 2 % sobre tots els conceptes conveni i extraconveni.

- **Factor 3. Reducció progressiva de les hores anuals de conveni (efecte denominador)**

Els acords de vaga preveuen una reducció progressiva de la jornada anual: 1.713 hores diürnes i 1.705 nocturnes el 2027; 1.687 i 1.679 respectivament el 2028; i 1.662 i 1.654 respectivament el 2029.

En repartir el mateix cost salarial anual entre un nombre decreixent d'hores efectives, el preu per hora augmenta.

5.3. Determinació de l'activitat: basal compromès

Per donar estabilitat al servei, es determina una activitat mínima, el basal compromès, que constitueix el volum anual mínim d'activitat compromesa i el mínim d'hores facturables. Aquest basal es determina a partir de l'anàlisi i estimació de l'activitat previsible, d'acord amb els models de projecció utilitzats pel SEM.

Addicionalment, i amb la finalitat d'adaptar el contracte a la nova configuració dels Centres de Coordinació (CECOS), derivada del desplegament del projecte MATS i del nou contracte de transport TS25, es defineix una ampliació de l'estructura de sala que reforça les funcions de supervisió, gestió de recursos, gestió transversal i coordinació, d'acord amb el detall recollit en l'apartat d'impacte de les operacions.

Les hores per perfil resultants són les que es certificaran mensualment com a basal compromès. A títol exclusivament informatiu, al PPT s'ofereix la distribució de les hores efectives per sala i per franja horària i dia de la setmana.

- **Impacte de les operacions:**

  Per al càlcul de l'impacte de les operacions sobre el basal contractual s'han estimat

dues vessants complementàries. D'una banda, l'evolució prevista de la demanda del servei i, de l'altra, l'ampliació de l'estructura de sala derivada de les noves necessitats operatives del Centre Coordinador. Ambdues vessants es projecten sobre el basal compromès de l'any 2026 i permeten determinar l'increment operatiu que cal incorporar al dimensionament del contracte per a l'exercici 2027. En conjunt, aquestes dues vessants representen un impacte operatiu estimat del 6,75 % sobre el pressupost del contracte de referència, amb un impacte econòmic anual d'1.098.652,00 euros, dels quals 915.661,69 euros (5,62 %) corresponen a l'ampliació estructural de sala i 182.990,32 euros (1,12 %) a l'evolució de la demanda.

- **Evolució prevista de la demanda del servei**

La determinació de la projecció d'activitat per concretar el basal compromès s'ha realitzat mitjançant l'aplicació d'un model estadístic de previsió, concretament el model ETS (Exponential Triple Smoothing), implementat a través d'eines d'ofimàtica avançada.

Aquest model permet:

- Identificar la tendència estructural de la sèrie històrica.
- Reduir l'impacte de la variabilitat aleatòria mitjançant mecanismes de suavització.
- Generar projeccions futures amb intervals de confiança.

A efectes de garantir la representativitat de la sèrie històrica analitzada, s'han exclòs expressament els exercicis 2020, 2021 i 2022, atès que es tracta de períodes fortament afectats per la situació excepcional derivada de la pandèmia de la COVID-19, la qual va provocar alteracions significatives i no estructurals en el comportament de la demanda. La projecció s'ha construït, per tant, a partir de la sèrie iniciada l'exercici 2023.

Un cop normalitzada l'activitat després del període de pandèmia, la sèrie mostra un creixement moderat i sostingut de la demanda, del 0,78 % l'exercici 2025 i del 0,90 % l'exercici 2026, coherent amb l'evolució i la consolidació del servei com a canal d'accés al sistema sanitari. L'accessibilitat i la capacitat de resposta del 061 s'han guanyat la confiança de la ciutadania com un canal imprescindible i fiable d'entrada al sistema sanitari, incorporant addicionalment nous serveis, tant sanitaris, com el suport emocional o la taula de fragilitat, com administratius lligats a la salut, com La Meva Salut o la Targeta Sanitària

En aquest sentit, la projecció obtinguda determina un escenari de normalització i estabilitat de la demanda, amb els valors següents:

Any	Trucades/dia	Variació interanual
2023	7.782	-14,82%

Any	Trucades/dia	Variació interanual
2024	7.733	-0,63%
2025	7.793	0,78%
2026	7.863	0,89%
2027	7.930	0,85%
2028	7.997	0,85%
2029	8.065	0,85%

La variació de l'exercici 2023 es calcula respecte de l'exercici 2022 i reflecteix la normalització de la demanda un cop superat el període pandèmic.

L'increment acumulat de la demanda des de l'exercici 2023 fins al 2027 s'estima en un 1,90 %, i fins al 2029 en un 3,64 %.

Aquest increment impactarà en el previsió de dimensionament de Gestors de demanda i, de manera derivada, a les hores de Coordinació, atès que el dimensionament de la coordinació manté la proporció establerta amb l'estructura de gestors de sala. Les hores de Supervisió es mantenen constants durant tot el període.

- **Ampliació estructural de sala**

La línia d'augment d'estructura de sala, correspon a:

Ampliació estructural de sala	Hores diàries
Supervisor d'emergències	16 h
Gestor de recursos Barcelona (MATS)	24 h
Gestor de recursos Hospitalet (MATS)	8 h
Gestor de recursos Reus	8 h
Gestió transversal	24 h
Coordinador ILS	4 h

Aquestes ampliacions es justifiquen pel nou contracte de transport TS25 de 2025, que comporta més unitats i una nova distribució del servei MATS; per la no unificació dels canals 84/83 i 30/31 en horari nocturn; pels requeriments de coordinació de la UCT i per la creació i evolució de la Sala Transversal; i també per l'evolució del servei d'intèrprets ILLS.

- **Projecció 2028 i 2029**

L'ampliació de l'estructura de sala és un canvi estructural únic de l'exercici 2027 i no es repeteix els exercicis següents.

Per als exercicis 2028 i 2029, el creixement del pressupost respon a dos components. D'una banda, els acords econòmics, és a dir, l'actualització dels conceptes de conveni i extraconveni i la reducció progressiva de la jornada anual.

De l'altra, el creixement previst de la demanda, del 0,85 % anual, que es trasllada ta les hores efectives dels perfils de Gestió de demanda i, de manera derivada, a les hores de Coordinació, atès que el dimensionament de la coordinació manté la proporció establerta amb l'estructura de gestors de sala

El basal compromès de cada exercici és el següent:

PERFIL	2027	2028	2029	Total 2027 a 2029
Gestors	549.522,70	552.408,45	555.318,74	1.657.249,89
Coordinadors	60.139,45	60.449,98	60.763,14	181.352,57
Supervisors	34.208,00	34.208,00	34.208,00	102.624,00
BASAL COMPROMÈS	**643.870,15**	**647.066,43**	**650.289,88**	**1.941.226,46**

HORES

MES	Gestors	Coordinadors	Supervisors	TOTAL	Variació
Gener	49.205,18	5.384,98	3.063,04	57.653,20	*7,4%*
Febrer	45.758,61	5.007,80	2.848,49	53.614,90	*−0,1%*
Març	43.593,32	4.770,83	2.713,70	51.077,85	*−4,8%*
Abril	43.628,26	4.774,65	2.715,88	51.118,79	*−4,7%*
Maig	44.127,91	4.829,34	2.746,98	51.704,23	*−3,6%*
Juny	46.416,72	5.079,82	2.889,46	54.386,00	*1,4%*
Juliol	47.925,11	5.244,89	2.983,36	56.153,36	*4,7%*
Agost	44.529,76	4.873,32	2.772,00	52.175,08	*−2,8%*
Setembre	43.563,00	4.767,51	2.711,81	51.042,32	*−4,9%*
Octubre	44.896,67	4.913,47	2.794,84	52.604,98	*−2,0%*
Novembre	45.892,57	5.022,45	2.856,83	53.771,85	*0,2%*
Desembre	49.985,59	5.470,39	3.111,61	58.567,59	*9,2%*
BASAL COMPROMÈS	**549.522,70**	**60.139,45**	**34.208,00**	**643.870,15**	

Distribució mensual del basal compromès de l'exercici 2027. La columna de variació expressa la desviació de cada mes respecte de la mitjana mensual del basal compromès. Per als exercicis 2028 i 2029, la distribució mensual s'obté aplicant els mateixos pesos mensuals al basal compromès de cada exercici.

Aquestes hores per perfil son les que es certificaran mensualment com a **basal compromès**

- **Ajust de la facturació a la necessitat real**

La distribució mensual del basal compromès té caràcter indicatiu i orienta la planificació del servei, sense limitar per si mateixa les hores certificables de cada mes.

Amb la finalitat d'adequar la facturació a la necessitat real del servei i evitar tant la infrafacturació com la sobrefacturació, l'adjudicatari podrà ajustar les hores certificades d'un mes, incrementant-les o disminuint-les respecte a la distribució teòrica.

Aquest ajust es regeix per un sistema de compensació orgànica: els increments d'hores dels mesos de més necessitat s'han de compensar amb les disminucions dels mesos de menys necessitat, de manera que l'acumulat d'hores certificades s'equilibri trimestralment i no s'avanci en cap moment a l'acumulat del basal. En conseqüència, el basal anual compromès constitueix el sostre de la facturació i el còmput total d'hores facturades no podrà superar-lo en cap cas.

Tot ajust de les hores a la necessitat real requerirà preavís i autorització prèvia del SEM. En absència d'aquesta autorització, la certificació s'ajustarà a la distribució teòrica del basal.

Al tancament de cada exercici es verificarà que el còmput total d'hores facturades no supera el basal anual compromès, que es manté com a activitat màxima facturable i mínima garantida del contracte.

A títol exclusivament informatiu, al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) s'ofereix la distribució de les hores efectives per sala basada en dades reals del 2025. Addicionalment s'adjunta també la distribució per franja horària i dia de la setmana de l'activitat del primer nivell de demanda.

5.4. Determinació de l'import del complement de millora salarial

L'establiment del complement de millora salarial es realitza seguint la Directriu 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública, per la qual es fixen criteris per a l'aplicació de clàusules de millores laborals i salarials com a criteri de valoració en determinats contractes. Es fa constar que l'impacte econòmic del criteri de millora retributiva s'ha tingut en compte en el càlcul del pressupost de licitació i del seu valor estimat, i es manté la seva configuració com a partida diferenciada dins del pressupost, amb la finalitat de vincular-ne el pagament a l'oferta del licitador i a la valoració efectuada en el procediment d'adjudicació.

D'acord amb l'experiència del contracte anterior, es constata que el model de complement de millora salarial ha assolit els objectius previstos, especialment pel que fa a la reducció de la rotació del personal, la millora de l'estabilitat de les plantilles, la consolidació del coneixement operatiu i l'increment de la qualitat del servei prestat. Per aquest motiu, es considera adequat mantenir aquest instrument en el nou període contractual 2027 a 2029, adaptant-lo al model econòmic basat en el preu per hora efectiva.

Com a conseqüència de l'acord de vaga, l'increment del 14,5 % sobre millores i extraconveni previst per a 2027 es reflecteix directament en el complement de millora,

que passa de 4,43 a 5,07 euros per hora. L'import màxim del complement de millora salarial, assumit pel SEM, per a cada exercici és el següent:

Concepte	2027	2028	2029	Total (3 anys)
Complement de millora salarial	3.264.421,66 €	3.345.333,44 €	3.433.530,57 €	10.043.285,67 €

Imports anuals sense IVA.

L'evolució de l'import del complement de millora per hora efectiva al llarg de la durada del contracte és la següent:

Exercici	Complement de millora per hora efectiva	Variació interanual
2027	**5,07 €**	+14,5% respecte de l'import de referència de 4,43 €
2028	**5,17 €**	+2,0%
2029	**5,28 €**	+2,0%

El complement es configura en dues tipologies: un complement fix per perfil, aplicable a tots els treballadors i treballadores del servei, amb complements addicionals per als perfils de coordinador i supervisor; i un complement variable, com a mecanisme de distribució dels possibles excedents entre l'import màxim assumit pel SEM i l'import efectivament abonat en concepte de complements fixos. El licitador haurà de definir en la seva oferta un model de distribució del complement variable basat en criteris objectius, mesurables i alineats amb els indicadors de qualitat del servei.

5.5. Capacitat d'increment per sobre del basal i temps de resposta. Flexibilitat operativa.

En un context sanitari complex, dinàmic i amb alta variabilitat, el ciutadà utilitza el servei com un canal d'atenció essencial que ha de ser àgil, accessible i capaç de donar resposta immediata als increments sobtats de la demanda. L'experiència del contracte anterior ha constatat que aquesta necessitat de flexibilitat no respon únicament a situacions excepcionals puntuals, sinó a un conjunt ampli de situacions sobrevingudes que poden generar increments sobtats i significatius de l'activitat, entre les quals destaquen:

- Situacions de crisi sanitària o emergències epidemiològiques.
- Esdeveniments derivats de protecció civil, com ara fenòmens meteorològics adversos o emergències territorials.
- Incidències tècniques o caigudes dels sistemes d'informació, tant propis del SEM com d'altres actors del sistema de salut, que desvien demanda cap al 061.
- Episodis excepcionals, com apagades o incidències massives en serveis essencials.
- Campanyes específiques de salut pública, com vacunacions, cribratges o comunicacions massives a la ciutadania.
- Esdeveniments especials o situacions d'alta concentració de població que incrementen la demanda assistencial o informativa.

- Altres

Aquesta necessitat s'ha manifestat principalment en els àmbits de la gestió de la demanda i de la consulta administrativa en horari diürn, i requereix velocitat tant en l'increment com en el decrement dels recursos disponibles.

Per aquest motiu, el Plec de Prescripcions Tècniques exigeix a l'empresa adjudicatària un model de flexibilitat operativa amb un catàleg mínim de mecanismes d'activació i un sistema de verificació i seguiment.

Els compromisos concrets, tant de capacitat d'increment de posicions per trams de temps de resposta com de cobertura de les absències no previstes per sales, els declara cada licitador en el model d'oferta corresponent i es valoren mitjançant criteris avaluables de forma automàtica, amb escales de puntuació que prenen com a referència la capacitat real acreditada en el contracte anterior i que atorguen puntuació tant per sota com per sobre d'aquesta referència.

Els valors declarats per l'empresa adjudicatària esdevenen obligacions contractuals des de l'inici de la prestació del servei, subjectes a verificació i al règim de penalitats. Els increments conjunturals d'activitat s'absorbeixen mitjançant el mecanisme d'ajust de la facturació a la necessitat real, dins del basal anual compromès, que es manté com a sostre de facturació.

Els increments sostinguts que superin el basal es vehiculen mitjançant la modificació prevista del contracte, en els supòsits i amb els límits descrits a l'apartat de modificació d'aquest informe, i el seu impacte econòmic està incorporat al càlcul del valor estimat mitjançant la previsió de modificació del 20 per cent.
El decrement de l'activitat s'absorbeix pel mateix mecanisme d'ajust, mitjançant la compensació orgànica trimestral.

5.6. Pressupost del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul

Aplicant el preu per hora de cada perfil professional a les hores efectives corresponents, s'obté l'import anual de les hores efectives, al qual cal afegir el complement de millora, que resulta de multiplicar el total d'hores efectives pel preu hora del complement. Les hores efectives dels perfils de Gestió de la demanda i de Coordinació experimenten un creixement moderat, de l'ordre del 0,5 % anual, coherent amb l'evolució de la demanda projectada a l'apartat 5.3, mentre que les hores de Supervisió es mantenen constants durant els tres exercicis. En conseqüència, el creixement del pressupost respon a la combinació de dos factors: l'evolució del preu per hora, derivada de l'aplicació dels acords salarials i de la reducció progressiva de la jornada anual efectiva, i l'increment moderat de les hores efectives associat a l'evolució de la demanda. El detall per exercici és el següent:

Pressupost 2027 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	549.522,70	24,78 €	13.617.172,51 €
Coordinador/a	60.139,45	25,50 €	1.533.555,98 €
Supervisor/a	34.208,00	27,26 €	932.510,08 €
Total hores efectives	**643.870,15**		**16.083.238,57 €**
Complement de millora	643.870,15	5,07 €	3.264.421,66 €
TOTAL PRESSUPOST			**19.347.660,23 €**

Pressupost 2028 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	552.408,45	25,62 €	14.152.704,49 €
Coordinador/a	60.449,98	26,36 €	1.593.461,47 €
Supervisor/a	34.208,00	28,19 €	964.323,52 €
Total hores efectives	**647.066,43**		**16.710.489,48 €**
Complement de millora	647.066,43	5,17 €	3.345.333,44 €
TOTAL PRESSUPOST			**20.055.822,92 €**

Pressupost 2029 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	555.318,74	26,47 €	14.699.287,05 €
Coordinador/a	60.763,14	27,25 €	1.655.795,57 €
Supervisor/a	34.208,00	29,12 €	996.136,96 €
Total hores efectives	**650.289,88**		**17.351.219,58 €**
Complement de millora	650.289,88	5,28 €	3.433.530,57 €
TOTAL PRESSUPOST			**20.784.750,15 €**

Imports sense IVA. Els imports s'obtenen aplicant a les hores efectives els preus hora unitaris màxims per perfil, expressats amb dos decimals; cada total és la suma dels imports que l'integren.

La distribució del pressupost base de licitació, exclòs l'IVA, per als tres exercicis pressupostaris és la següent:

Concepte	2027	2028	2029	Total (3 anys)
Preu de licitació (hores efectives)	16.083.238,57 €	16.710.489,48 €	17.351.219,58 €	50.144.947,63 €
Complement de millora salarial	3.264.421,66 €	3.345.333,44 €	3.433.530,57 €	10.043.285,67 €

Concepte	2027	2028	2029	Total (3 anys)
Pressupost base de licitació (sense IVA)	**19.347.660,23 €**	**20.055.822,92 €**	**20.784.750,15 €**	**60.188.233,30 €**

Tots els imports sense IVA.

El preu de licitació de les hores efectives no coincideix exactament entre l'escandall de l'apartat 5.2, calculat amb la precisió completa del model de cost, i el pressupost, que aplica a les hores efectives el preu per hora arrodonit a dos decimals. La diferència es deu exclusivament a aquest arrodoniment. El pressupost base de licitació per als tres anys de contracte ascendeix a **60.188.233,30** euros sense IVA. Incorporant el 21 % d'IVA, que representa 12.639.528,99 euros, el pressupost base de licitació ascendeix a **72.827.762,29 euros** IVA inclòs.

La quantia del pressupost té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte. El SEM no està obligat a exhaurir el pressupost base de licitació atès que el preu final es determina en funció de les necessitats d'aquesta entitat pública i aplicant els preus unitaris adjudicats.

L'obligació de consum del SEM es limita al basal compromès anual i al complement de millora associat. Si l'empresa contractista no realitza aquestes hores d'acord amb la distribució mensual i els ajustos autoritzats de l'apartat 5.3, només s'abonaran les hores efectivament realitzades, sens perjudici de les penalitats que corresponguin.

5.7. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul

El contracte té una durada de tres anys, sense pròrroga. El valor estimat del contracte (VEC) es determina, d'acord amb l'article 101 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, a partir del pressupost base de licitació sense IVA, incrementat amb l'import de la modificació ordinària prevista, del 20 %.

Concepte	Import (sense IVA)
Durada inicial (tres anys)	60.188.233,30 €
Modificació ordinària (20 %)	12.037.646,66 €
Valor estimat del contracte (VEC)	**72.225.879,96 €**

Tots els imports sense IVA. El contracte no preveu pròrroga.

5.8. Sistema de pagament

El pagament s'abonarà mensualment a l'adjudicatari en funció de les hores efectives realitzades, desglossades per perfil (gestor, coordinador i supervisor), per àmbit (primer nivell de demanda, segon nivell administratiu i gestió de recursos) i sala, i multiplicades respectivament pel preu per hora unitari adjudicat. Del total d'hores efectives incorregudes mensualment, la factura identificarà les corresponents al basal compromès, que constitueix l'activitat mínima garantida del contracte.

El volum d'hores a certificar mensualment s'obtindrà del registre d'activitat als sistemes del SEM, mitjançant una eina de desenvolupament propi que explota els estats i les interaccions obligades dins del sistema informàtic del SEM utilitzat pels professionals. Al PPT es descriu en detall el procés de login i logout dels treballadors de l'adjudicatari i els estats considerats hores certificables.

L'import del complement de millora es facturarà també mensualment d'acord amb l'oferta presentada i un cop efectuada la validació per part del SEM. Es tracta d'un import màxim i, per tant, en cap cas es pagarà més d'aquest import per aquest concepte. La factura corresponent s'haurà de presentar abans del cinquè dia hàbil de cada mes, per mesos vençuts.

En cas que hi hagi una discrepància igual o inferior a l'1 % en hores respecte a la xifra facilitada per l'adjudicatari, es donarà per bona la xifra obtinguda pel SEM. En cas que la discrepància sigui superior a aquest 1 %, es realitzarà el pagament segons la xifra del SEM, però en paral·lel s'engegarà una anàlisi conjunta per determinar-ne el motiu i es procedirà a la regularització si fos necessari. Aquest procés de verificació haurà de finalitzar abans de la següent certificació mensual.

5.9. Reinversió de les hores alliberades per millora de l'eficiència

El contracte es configura sobre el concepte d'hora efectiva i el basal compromès constitueix el sostre de la facturació.

Quan els projectes de millora de l'eficiència operativa redueixin de manera validada el temps mitjà d'operació, *la capacitat alliberada no reduirà la facturació* ni es retribuirà sense contraprestació, sinó que es reinvertirà en tasques de valor afegit dins de l'abast funcional del contracte.

D'aquesta manera l'eficiència es capitalitza com a millor servei i es preserva la integritat de l'hora efectiva, atès que les hores es treballen efectivament en el nou destí.

Les hores alliberades es reassignaran, per aquest ordre de prioritat, a la resolució síncrona de la consulta administrativa, a les accions de formació previstes al pla de formació i a les activitats del pla de qualitat.

La reducció del temps mitjà d'operació, la seva traducció a hores i la corresponent reassignació es quantificaran i es formalitzaran amb caràcter trimestral, mitjançant una revisió consolidada a partir de les dades dels sistemes d'informació del SEM, en coherència amb l'equilibri trimestral que regeix la compensació orgànica del basal.

La línia base del temps mitjà d'operació de cada àmbit es fixarà a l'inici del contracte, un cop transcorregut un període d'estabilització, i constituirà la referència de mesura.

La reinversió resta condicionada al manteniment íntegre de tots els indicadors de qualitat i dels temps de resposta establerts al plec. En cas que algun indicador se situï per sota del seu objectiu, la reinversió se suspendrà i les hores es redirigiran a la cobertura nuclear del servei fins a la seva recuperació.

L'autorització de la reassignació correspon a la persona responsable del contracte, en el marc del mecanisme de seguiment descrit al Plec de Prescripcions Tècniques. La

reassignació s'efectuarà sempre dins dels mateixos perfils professionals i de l'abast funcional del contracte.

5.10. Termini de durada del contracte

El present contracte té una durada prevista per un període de 3 anys a comptar des de l'inici de la prestació efectiva del servei. El contracte no preveu pròrrogues.

L'empresa adjudicatària ha de posar en marxa el servei en un termini màxim de **6 setmanes des de la formalització del contracte.**

Per tal de donar continuïtat al servei, el possible traspàs de l'activitat a un nou adjudicatari no pot suposar en cap cas un canvi brusc en el dimensionament en els termes de l'apartat 14 del PPT. La transició del dimensionament de recursos ha de ser suau i amb criteris estrictament operatius. En altres paraules, el dia d'inici del servei del nou contracte els recursos adscrits hauran de ser els mateixos que el dia anterior.

Al llarg de la durada del contracte es podrà produir alguna modificació en la composició actual dels recursos, com ara la licitació del servei d'atenció a les persones sordes actualment atès per gestors experts en llengua de signes: El equivalent a 2 posicions 24x365 equivalents a 17.520 hores efectives anuals.

En cas que s'adjudiqués durant la vigència del contracte, el basal compromès es reduiria en aquest nombre d'hores i la distribució mensual mantindria la proporcionalitat descrita.

6. Tramitació de l'expedient

La present contractació es proposa que sigui:

Ordinària: ☒ Urgent: ☐

7. Solvència de les empreses licitadores

a) Solvència econòmica i financera

Criteri: Volum anual de negoci en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior a 35.000.000 €.

Mitjà d'acreditació: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica o professional

Criteri: Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim els tres últims anys, en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Mitjà d'acreditació: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució (sigui igual o superior al 70 per cent) de l'anualitat mitjana del contracte.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable

c) Classificació empresarial

Els licitadors podran aportar alternativament la següent classificació empresarial:

- Grup: U
- Subgrup: 8
- Categoria: 5

d) Requisit especial de capacitat

De conformitat amb l'article 2 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (d'ara endavant, ENS), l'empresa licitadora ha d'estar en condicions de poder evidenciar, mitjançant el distintiu de certificació que recull la citada normativa, el compliment de la mateixa, corresponent a la categoria ALTA.

L'adjudicatari haurà de mantenir la conformitat vigent durant tot el cicle de vida del contracte.

La pèrdua, retirada temporal o renovació de la conformitat durant la vigència del contracte s'haurà de comunicar de manera immediata i sense dilació indeguda, incloent-hi el procés d'adaptació del sistema d'informació a l'ENS. En el cas que existeixi subcontractació, l'empresa adjudicatària ha d'estendre aquestes exigències a la cadena de servei, garantint que les empreses subcontractades compleixin amb l'ENS en la categoria requerida.

8. Compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials

El servei és objecte d'aquesta contractació requereix el màxim d'estabilitat de la plantilla i això implica reduir al màxim la contractació temporal. El foment de la jornada completa respecte a la contractació a temps parcial possibilita prestar el servei en millors garanties, doncs facilita les accions formatives per part de l'empresa proveïdora i afavoreix l'estabilitat laboral.

Així doncs, per donar estabilitat a l'activitat associada al **basal compromès** es requereix una contractació a jornada complerta d'un mínim del **60% de la plantilla** adscrita al basal, amb un màxim del 40% amb contractació a temps parcial.

Addicionalment, i per afavorir una millor conciliació dels treballadors adscrits al basal, es requereix la previsió d'un calendari laboral anual i comunicat als treballadors amb una antelació mínima d'1 mes abans del seu inici.

Tots els gestors, independentment de la seva antiguitat, estaran classificats a nivell professional dins del **Grup D-Nivell 9**, com a Gestor Telefònic de l'actual conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center.

Els Coordinadors i Supervisors estaran classificats amb els nivells N8 i N6 respectivament de l'esmentat conveni.

Per professionals de nova incorporació

- Cicle formatiu de grau mig, preferentment de la branca sanitària, o dos anys d'experiència en funcions similars a l'objecte contractual.

Per tots els professionals

- Coneixement del català (mínim nivell B2) i castellà tant oral, com escrit.
- Nivell alt de coneixements d'ofimàtica i d'eines informàtiques.
- Nivell de mecanografia de 150 pulsacions per minut.
- Coneixements i habilitats telefòniques.
- Dicció adequada i fluïdesa verbal.
- Correcta expressió escrita tant en la redacció com en l'ortografia.
- Capacitat de comunicació empàtica.
- Control de situacions d'estrès.
- Capacitat de síntesi.
- Habilitat en la cerca d'informació (cerca de webs).
- Capacitat de treball en equip.
- Sentit de la responsabilitat i motivació en el lloc de treball.

Experiència necessària per Supervisors i Coordinadors

- Els Coordinadors seran professionals amb àmplia i demostrable experiència (mínim 3 anys) en el perfil professional que coordinin (Gestors de Demanda , Consulta administrativa, ILS i/o Gestors de Recursos). S'ha establert un rati d'un coordinador cada 10 gestors. Entre ells hi haurà un professional en concret que serà la referència per la gestió de demanda del segon nivell consulta administrativa i un altre com a referència per la gestió del llenguatge de signes.
- Els Supervisors seran professionals amb àmplia i demostrable experiència (mínim 5 anys) en el perfil professional que supervisin (Gestors de Demanda, Consulta administrativa i/o Gestors de Recursos). Totes les sales disposaran de la figura del supervisor. En algunes sales serà amb format 24x365, mentre que en altres seran 8 hores en jornada partida els dies laborables. Al PPT es concreta cada casuística.

En tot moment s'haurà de garantir la disponibilitat entre l'equip de gestió de la Demanda de dos Gestors amb coneixement alt d'anglès i d'altres dos de francès per atendre les demandes que puguin existir en aquest idioma, tant telefòniques com escrites (correus, xat, etc).

El Cap i Sotscap de Projecte adscrits a l'execució del contracte ha d'acreditar una experiència professional mínima de 5 anys en aquest rol o equivalent en relació directa a l'objecte del contracte. La seva dedicació serà al 100%.

Acreditació. L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar:

a) Relació nominal de les persones designades com a Cap i Sotscap de Projecte. S'hi adjuntarà el currículum i els documents que acreditin l'experiència mínima de cinc anys: certificats d'empresa o contractes de treball, amb l'informe de vida laboral. S'hi inclourà el compromís de dedicació del 100 %.

b) Declaració responsable de la persona representant legal amb els compromisos següents: subrogació del personal relacionat a l'Annex 1, contractació a jornada completa d'un mínim del 60 % de la plantilla adscrita al basal compromès i compliment de la classificació professional establerta en aquest capítol.

c) Declaració responsable de disponibilitat, des de l'inici de la prestació, de dos gestors amb coneixement alt d'anglès i dos de francès, i de compliment dels requisits de perfil de tots els professionals adscrits. La documentació acreditativa estarà a disposició del SEM, que la podrà requerir en qualsevol moment de l'execució.

Durant l'execució, el compliment es verificarà en els termes previstos al PPT. Aquest compromís té el caràcter d'obligació essencial del contracte.

9. Criteris d'adjudicació

En aquest apartat es proposen els criteris de valoració associats a l'objecte del contracte. Com a marc general, els criteris tenen com a objectiu l'adjudicació del contracte a l'oferta que maximitzi el compromís entre la qualitat i el cost del servei.

Són d'aplicació els criteris establerts a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

9.1. **Barem de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor**

A la següent taula es detalla cadascun dels criteris i subcriteris establerts:

CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR Cada subcriteri es valorarà d'acord amb el barem de tres nivells i el desplegament per subcriteri establerts en aquest capítol.	**FINS A 49 PUNTS**
A.1. Plans de transició de contracte (PPT, apartat 14) La continuïtat del servei sense afectació és una necessitat crítica identificada a l'apartat 2.1.3 d'aquest informe: el CECOS no admet interrupció i el canvi de contractista constitueix el moment de màxim risc operatiu del cicle contractual.	**Fins a 5 punts**
A.1.1. Pla d'inici de contracte. El licitador presentarà una proposta on detallarà les tasques, eines i calendari proposats per garantir la transició a l'inici de contracte sense afectació al servei i garantint el manteniment dels indicadors de qualitat durant la transició. Caldrà indicar també els recursos, els terminis i les reserves de personal quantificats, un sistema de seguiment de la transició consultable pel SEM i un pla de contingència davant les desviacions.	*3*

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'àmbit objecte del subcriteri, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com es prestarà el servei i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida la continuïtat i la qualitat del servei. La proposta, a més a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès pel SEM respecte els requisits específics a valorar.

A.1.2. Pla de devolució de contracte. El licitador presentarà una proposta on detallarà les tasques, eines i cronograma proposats per garantir la transferència de la documentació i del coneixement al SEM i al nou adjudicatari en finalitzar el contracte, mantenint el servei sense afectació fins al darrer dia. Caldrà indicar també els terminis, les sessions de transferència de coneixement i les mesures de garantia del servei durant els darrers mesos del contracte	2

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el Pla de devolució de contracte, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del Pla de devolució de contracte amb un nivell de concreció suficient per entendre com es farà el traspàs al SEM i al nou adjudicatari, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del Pla de devolució de contracte amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida un relleu ordenat i la continuïtat del servei fins al darrer dia de la prestació. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2. Pla operatiu (PPT, apartats 15 i 16) El contracte es retribueix exclusivament per les hores efectivament prestades. Per aquest motiu, el Pla Operatiu ha de donar resposta a quatre funcions: calcular el dimensionament que el servei necessita en cada franja horària, dia i mes; mantenir-lo cobert tant davant els increments sobtats de la demanda com davant les absències no previstes; acreditar davant del SEM les hores efectives que se certifiquen cada mes; i garantir que cada professional disposa en tot moment del procediment operatiu vigent (PPT, apartats 9, 10, 15 i 16).	**Fins a 18 punts**
A.2.1. Determinació del dimensionament. El licitador presentarà la metodologia i l'eina emprades per determinar el dimensionament ajustat a la demanda, per franja horària, dia de la setmana i mes de l'any. Caldrà indicar el model de càlcul i les variables que l'alimenten, el recalibratge i la mesura de la desviació respecte de la necessitat real, la simulació i la comparació d'escenaris (what if), l'accés autònom del SEM a l'eina i la claredat i la usabilitat de l'eina com a suport a la presa de decisions, acreditades amb imatges o exemples de pantalles.	**5**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la determinació del dimensionament, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la determinació del dimensionament amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'obté el dimensionament i com el pot analitzar i simular el SEM, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements de la determinació del dimensionament amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida un dimensionament ajustat en tot moment a l'activitat i als nivells de servei, que el SEM pot analitzar i simular de manera autònoma. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.2. Gestió de la flexibilitat. El licitador presentarà l'estratègia, els mecanismes i les eines per fer front als increments sobtats de la demanda. Per a cada mecanisme caldrà indicar com s'activa i quin personal hi intervé, i com s'incorpora i es forma el personal necessari per sostenir l'increment. Caldrà indicar també com es detecta l'increment i a qui es comunica, en quin ordre s'activen els mecanismes segons la durada prevista de l'increment i com pot consultar el SEM el seguiment de les activacions	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de la flexibilitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la gestió de la flexibilitat amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'activa cada mecanisme, quin personal hi intervé i com s'incorpora i es forma el personal necessari, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a la variabilitat de la demanda del CECOS, que concreta per a cada mecanisme de flexibilitat com s'activa, quin personal hi intervé i com s'incorpora i es forma el personal necessari. Detalla la detecció i la comunicació dels increments, l'ordre d'activació dels mecanismes i el seguiment consultable pel SEM, i garanteix de forma sòlida la capacitat de sostenir qualsevol increment sobtat de la demanda sense afectació del servei. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.3. Seguiment de les hores efectives. El licitador descriurà l'eina que el SEM utilitzarà per fer el seguiment de la cobertura real d'hores efectives respecte del dimensionament acordat, amb accés directe i autònom, senyalització de les desviacions, llindars d'alerta i el temps d'actualització de la informació. Caldrà indicar també el desglossament per perfil, sala, àmbit i franja horària, en calent i en històric, amb els acumulats per a la certificació mensual i l'exportació en formats reutilitzables, i la capacitat d'adaptació a l'evolució de les sales, els grups operatius i els perfils. Caldrà acreditar-ne el funcionament amb imatges o exemples de pantalles.	**5**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el seguiment de les hores efectives, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del seguiment de les hores efectives amb un nivell de concreció suficient per entendre com el SEM consultarà i explotarà la cobertura real, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del seguiment de les hores efectives amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una visió immediata i fiable de la cobertura real i la traçabilitat entre les hores efectives i la certificació mensual. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.4. Gestió de les absències no previstes. El licitador presentarà l'estratègia per gestionar les absències no previstes i garantir la reposició sense afectació al servei a les diferents sales i perfils. Caldrà indicar com es detecta l'absència i com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions de cobertura i quin personal hi intervé. Caldrà indicar també el model de polivalència per sales i perfils, el mètode de càlcul del sobredimensionament preventiu i com pot consultar el SEM el registre d'absències.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de les absències no previstes, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la gestió de les absències no previstes amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions i com s'organitza la polivalència del personal, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a les sales i els perfils del CECOS, que concreta com es detecta l'absència, com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions i quin personal hi intervé. Detalla el model de polivalència per sales i perfils, el mètode de càlcul del sobredimensionament preventiu i el registre d'absències consultable pel SEM, i garanteix de forma sòlida la reposició sense afectació al servei a totes les sales i perfils. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.5. Procediments operatius. El licitador descriurà el procés i l'eina de gestió documental per elaborar, publicar i distribuir els procediments operatius. Caldrà indicar el circuit d'elaboració per fases, des que el SEM tramet el document fins a la publicació, amb els terminis i els responsables, i la classificació dels documents per àmbit, perfil i sala. Caldrà indicar també els criteris de cerca per als professionals, la notificació dels canvis i la confirmació de recepció, el control de versions i l'estat de lectura consultable pel SEM, i acreditar-ne el funcionament amb imatges o exemples de pantalles de l'eina.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el procés i l'eina de gestió dels procediments operatius, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del procés i de l'eina de gestió dels procediments operatius amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'elaboren, es classifiquen i es publiquen els documents, com els cerquen els professionals i com es distribueixen i es confirma la recepció, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a l'operativa de les sales del CECOS, que concreta el circuit d'elaboració amb terminis i responsables, una cerca pel contingut adaptada a l'atenció de les trucades i una distribució amb indicador de lectura consultable pel SEM i històric de versions amb identificació de la versió vigent. N'acredita el funcionament amb imatges o exemples de pantalles de l'eina i garanteix de forma sòlida que cada professional disposa en tot moment del procediment vigent. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3. Plans de qualitat (PPT, apartat 19) La qualitat de la recepció i la classificació de cada alerta condiciona la resposta assistencial posterior i la seguretat del pacient. Per aquest motiu, el Pla de Qualitat ha de donar resposta a quatre funcions: fixar objectius de qualitat mesurables i revisar-los periòdicament; identificar i tractar els riscos i les oportunitats del servei; detectar les desviacions i implantar les accions de millora i correctores; i gestionar les incidències fins al seu tancament verificat pel SEM	**Fins a 11 punts**
A.3.1. Estratègia del Pla de Qualitat. El licitador presentarà els objectius generals i específics del Pla de Qualitat i la metodologia per avaluar-los i revisar-los. Caldrà indicar per a cada objectiu el valor que es vol assolir, la línia base i el calendari, la vinculació amb els indicadors de qualitat del servei i el responsable i els recursos assignats. Caldrà indicar també el quadre de comandament de seguiment consultable pel SEM, el cicle de revisió dels objectius amb responsable i calendari, i com es reformulen davant canvis del context.	**4**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'estratègia del Pla de Qualitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de l'estratègia del Pla de Qualitat amb un nivell de concreció suficient per entendre com es fixen i es mesuren els objectius, com es vinculen amb els indicadors de qualitat del servei i com se'n fa el seguiment, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que concreta el valor, la línia base i el calendari de cada objectiu, la seva vinculació amb els indicadors de qualitat, el responsable i els recursos. Detalla el quadre de comandament consultable pel SEM, el cicle de revisió i la reformulació davant canvis del context, i garanteix de forma sòlida uns objectius mesurables, exigibles i verificables durant l'execució del contracte. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.2. Riscos i oportunitats del servei. El licitador presentarà l'avaluació dels riscos i les oportunitats del servei i el pla per mitigar els primers i aprofitar les segones. Caldrà indicar la metodologia d'avaluació, amb una escala de probabilitat i impacte i criteris de priorització reproduïbles, i, per als de prioritat elevada, la mesura associada amb responsable, termini i indicador de seguiment. Caldrà identificar també riscos i oportunitats específics d'aquest servei, com ara els derivats de la transició entre contractes, de la rotació del personal o de les incidències en els sistemes tecnològics que aporta el SEM.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'avaluació dels riscos i les oportunitats, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de l'avaluació dels riscos i les oportunitats amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'avaluen i es prioritzen i com es tracten els de prioritat elevada, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada al servei del CECOS, que concreta la metodologia amb l'escala i els criteris de priorització, les mesures amb responsable, termini i indicador, i els riscos i les oportunitats específics del servei, i garanteix de forma sòlida una gestió preventiva dels riscos i un aprofitament efectiu de les oportunitats. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.3. Millora contínua. El licitador presentarà el cicle de millora contínua que aplicarà al servei, des de la detecció de les no conformitats fins al tancament dels plans d'acció. Caldrà indicar la metodologia de detecció, el mètode d'anàlisi de causes i els criteris per aplicar-lo, la definició dels plans d'acció amb responsable, termini i indicador d'eficàcia, la verificació de l'eficàcia de cada pla, amb la reobertura dels que no l'assoleixin, i el sistema de seguiment, amb les àrees implicades, els fluxos, els avisos davant demores i la manera com el SEM en podrà consultar l'estat.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la detecció de desviacions i la gestió de les accions de millora, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari analitzarà les causes, executarà els plans d'acció i en verificarà l'eficàcia, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que tanca el cicle de millora des de la detecció de les no conformitats fins a la verificació de l'eficàcia dels plans d'acció. Concreta les fonts de detecció i els criteris que determinen l'aplicació de l'anàlisi de causes, fixa terminis màxims quantificats per a l'anàlisi, per a la definició del pla d'acció i per a la verificació de l'eficàcia, i estableix criteris objectius de reobertura. El sistema de seguiment és consultable pel SEM i se n'acredita el funcionament amb exemples reals. El conjunt garanteix de forma sòlida que les no conformitats es corregeixen i no es repeteixen. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.4. Gestió de les incidències. El licitador descriurà el procediment de registre i classificació de les incidències qualitatives regulades a l'apartat 19.3 del PPT, la seva gestió per la via estàndard i per la via urgent i l'elaboració dels informes tècnics d'incidència. Caldrà indicar també els terminis de resolució que es compromet a aplicar en cada via, iguals o inferiors als màxims fixats a l'apartat 19.3.4 del PPT, i com en garantirà el compliment. Així mateix, caldrà descriure com es verificarà i documentarà el tancament de cada incidència, l'explotació analítica de la recurrència, que es facilitarà al SEM a petició seva, i la integració de les incidències amb el Pla de Qualitat i amb la formació, amb traçabilitat.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de les incidències fins al seu tancament, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari garantirà la gestió de les incidències i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre els terminis de resolució dels circuits estàndard i urgent, recursos assignats a la gestió de les incidències i indicadors mesurables de resolució, reobertura i recurrència que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida la resolució àgil de les incidències, el seu tancament verificatr i l'aprenentatge a partir de la recurrència. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4. Pla de formació (PPT, apartat 13). La complexitat dels procediments, la diversitat de perfils i la rotació pròpia del sector fan de la formació i de l'acreditació de la competència una condició directa de la qualitat del servei prestat. Per aquest motiu, el Pla de Formació ha de donar resposta a quatre funcions: disposar d'espais i recursos adequats per impartir la formació; mantenir una eina de gestió de la formació a disposició del SEM; acreditar la competència dels professionals abans de la seva incorporació; i planificar cada any la formació, integrant-hi les accions de l'àmbit de la qualitat	**Fins a 11 punts**
A.4.1. Recursos materials i espais de formació. El licitador descriurà els espais destinats a la formació: les posicions operatives disponibles, quantificades i distribuïdes per aules i ubicació, la rèplica de l'entorn real de treball, amb els aplicatius i la configuració del servei, i l'entorn de simulació de trucades. Caldrà indicar també les tecnologies de suport a l'aprenentatge, com la gravació i reproducció de simulacions, la plataforma de formació en línia i els recursos audiovisuals, i el pla de manteniment i renovació de l'equipament durant la vigència del contracte.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial els espais i els recursos materials destinats a la formació, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari impartirà la formació en un entorn equivalent al de treball real, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el nombre de posicions operatives, les tecnologies de suport a l'aprenentatge i el manteniment i la renovació de l'equipament, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida que la formació s'imparteix en condicions de qualitat durant tota la vigència del contracte. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar

A.4.2. Eina de gestió de la formació. El licitador descriurà l'eina de gestió de la formació que l'adjudicatari mantindrà a disposició del SEM. Caldrà indicar les funcionalitats d'alerta i planificació, com el quadre de comandament d'indicadors de formació, les alertes de caducitat d'acreditacions i de reciclatges i la planificació de convocatòries amb gestió de places, i les opcions d'explotació: filtres per perfil, sala i tipologia, llistats configurables i exportació en formats reutilitzables.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'eina de gestió de la formació, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari gestionarà la formació amb l'eina i com en facilitarà l'explotació, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb funcionalitats d'alerta, planificació i explotació completes, acreditades amb imatges o exemples reals de pantalles, i indicadors mesurables de formació que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una gestió de la formació visible i fiable. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4.3. Proves d'Acreditació de la Competència. El licitador descriurà les proves que l'adjudicatari aplicarà abans de la incorporació del professional, amb el format, el barem i el llindar de superació, i les diferències per a cada perfil adscrit al contracte. Caldrà indicar també què es fa davant la no superació, amb el pla de reforç i el nombre i el termini de les convocatòries, i la reacreditació periòdica de la competència.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial les proves d'acreditació de la competència, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari acreditarà la competència de cada perfil abans de la incorporació, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el llindar de superació, les convocatòries i la periodicitat de la reacreditació, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i amb el tractament dels professionals en actiu que no superin la reacreditació, amb el pla de reforç individualitzat i el termini per tornar a acreditar la competència. El conjunt garanteix de forma sòlida que només treballen al servei professionals amb la competència acreditada. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4.4. Pla anual de formació. El licitador descriurà la metodologia d'elaboració del pla anual de formació, indicant els criteris de priorització de les necessitats detectades i la ponderació de les seves fonts. Caldrà indicar també les accions formatives de l'àmbit de la qualitat, amb el volum formatiu quantificat en hores anuals per professional o en proporció del pla, com les coordinarà l'adjudicatari amb el SEM i el mètode d'avaluació de l'impacte i de la transferència de la formació al lloc de treball, més enllà dels qüestionaris de satisfacció.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'elaboració del pla anual de formació i la integració de les accions de qualitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari prioritzarà les necessitats formatives i integrarà les accions de qualitat al pla anual, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el volum formatiu en l'àmbit de la qualitat i indicadors mesurables d'impacte i de transferència al lloc de treball que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida que la formació respon a les necessitats detectades i millora la pràctica professional. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.5. Projectes de millora (PPT, apartat 19.4). La reducció dels temps de gestió i l'anàlisi automatitzada de la qualitat aporten al servei eficiència i capacitat de supervisió addicionals. Per aquest motiu, els projectes de millora han de donar resposta a dues funcions: reduir el temps de gestió de les consultes administratives i millorar-ne la resolució en la primera trucada; i analitzar de forma automatitzada la qualitat de l'atenció prestada, amb una visió general del conjunt i una anàlisi detallada molt representativa del total de les interaccions	**Fins a 4 punts**
A.5.1. Gestió de la Consulta Administrativa. El licitador presentarà el projecte de millora previst a l'apartat 19.4.1 del PPT per reduir el temps de gestió de segon nivell de les consultes administratives i millorar l'índex de resolució en la primera trucada, amb el model de classificació de les consultes per grau d'urgència i respectant els criteris de priorització establerts pel SEM. Descriurà les eines tecnològiques i d'intel·ligència artificial aplicades, amb una demostració funcional, els recursos humans dedicats a la implantació i les accions formatives associades. Caldrà indicar també el pla de validació previ a la posada en servei, amb fase pilot, supervisió humana i pla de reversió, i els valors objectiu per fase sobre el temps de gestió de segon nivell i l'índex de resolució en la primera trucada, mesurats amb les dades dels sistemes d'informació del SEM.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el projecte de millora de la gestió de la consulta administrativa, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari reduirà el temps de gestió i millorarà la resolució en la primera trucada, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb valors objectiu per fase sobre el temps de gestió de segon nivell i la resolució en la primera trucada, expressats numèricament i que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una reducció real dels temps de gestió sense afectar la qualitat de la resposta. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.5.2. Anàlisi automatitzada de la qualitat de l'atenció. Projecte de presentació facultativa. El licitador que el presenti descriurà com l'adjudicatari, mitjançant analítica de la veu o solucions equivalents d'intel·ligència artificial, assolirà dos objectius. El primer, obtenir una visió general de la qualitat de l'atenció prestada a partir de la totalitat de les interaccions. El segon, fer una anàlisi detallada molt representativa del total de les interaccions, indicant com se seleccionaran, quina proporció del total representen i què es valorarà a cadascuna: el compliment del procediment, la qualitat de la conversa i la satisfacció del pacient. Caldrà indicar també com es marcaran les interaccions de revisió prioritària, com s'integrarà amb el Pla de Qualitat i el pla d'escoltes, sense substituir la valoració dels auditors, i el calendari d'implantació.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'anàlisi automatitzada de la qualitat de l'atenció prestada, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable. L'absència de proposta en aquest àmbit es valora també com a Suficient.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari obtindrà la visió general a partir de totes les interaccions i com farà l'anàlisi detallada perquè sigui representativa del total, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb el percentatge d'interaccions incloses a la visió general, la proporció del total que cobreix l'anàlisi detallada i el calendari d'implantació per fases, quantificats, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una visió general de la qualitat de l'atenció prestada i una anàlisi detallada representativa del total de les interaccions. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

9.2. Criteris valorables de forma automàtica. Fins a 51 punts

B.1. Compromisos de flexibilitat operativa i cobertura (PPT, apartats 15.1.3 i 15.2.4). Fins a 10 punts

La variabilitat de la demanda, descrita a l'apartat 2.1.5, exigeix compromisos quantificats de capacitat i de cobertura, valorables de forma objectiva mitjançant escalats predefinits i exigibles contractualment des de l'inici de la prestació.

Els licitadors declararan obligatòriament al model d'oferta un compromís per a cadascun dels quatre trams de temps de resposta i per a cadascuna de les quatre sales.

La puntuació de cada subcriteri serà la suma de les puntuacions obtingudes a cada tram o sala, d'acord amb els escalats següents. Un compromís inferior al primer llindar

d'un tram o sala obtindrà 0 punts en aquell tram o sala, sense que això comporti l'exclusió de l'oferta.

Els valors declarats esdevindran obligacions contractuals des de l'inici de la prestació del servei,

Els llindars dels escalats s'han fixat prenent com a referència els valors de flexibilitat i cobertura del contracte vigent.

a) **Compromisos concrets assumits quant a l'increment del volum de posicions i el termini de temps en què estaran plenament operatives (posicions per torn).** Fins a 6 punts.

Tram de resposta	Escalat de puntuació
En 1 hora	≥ 4 posicions: 0,5 punts; ≥ 6 posicions: 1 punt; ≥ 8 posicions: 1,5 punts.
En 1 dia	≥ 10 posicions: 0,5 punts; ≥ 20 posicions: 1 punt; ≥ 30 posicions: 1,5 punts.
En 2 dies	≥ 8 posicions: 0,5 punts; ≥ 18 posicions: 1 punt; ≥ 28 posicions: 1,5 punts.
En 1 setmana	≥ 20 posicions: 0,5 punts; ≥ 30 posicions: 1 punt; ≥ 45 posicions: 1,5 punts.

b) **Concreció dels compromisos adquirits per a la cobertura de les absències no previstes (treballadors per dia i sala).** Fins a 4 punts.

Sala	Escalat de puntuació
Sala Emergències Hospitalet	≥ 4 treballadors: 0,25 punts; ≥ 6 treballadors: 0,5 punts; ≥ 8 treballadors: 1 punt.
Sala 061/Salut Respon (Administrativa)	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 5 treballadors: 1 punt.
Sala Barcelona	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 6 treballadors: 1 punt.
Sala Reus	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 6 treballadors: 1 punt.

B.2. Oferta econòmica. Fins a 41 punts

El criteri es desplega en tres conceptes de licitació: el preu per hora efectiva, sense IVA, de cadascun dels tres perfils professionals per a l'exercici 2027.

Els licitadors oferiran un únic preu per a cada perfil, en euros per hora efectiva i amb un màxim de dos decimals, que no podrà superar el preu unitari màxim de 2027 corresponent.

Perfil	2022 (plec)	2027	2028	2029
Gestor/a	22,34 €	24,78 €	25,62 €	26,47 €
Coordinador/a	22,99 €	25,50 €	26,36 €	27,25 €
Supervisor/a	24,87 €	27,26 €	28,19 €	29,12 €

Imports màxims sense IVA i sense incloure el complement de millora.

Els preus contractuals dels exercicis 2028 i 2029 es determinaran automàticament aplicant, al preu unitari màxim publicat de cada exercici i perfil, el mateix percentatge de baixa ofert sobre el preu màxim de 2027 del perfil corresponent. El resultat s'arrodonirà al cèntim d'euro (arrodonint a l'alça a partir del mig cèntim)

D'aquesta manera, la baixa oferta es projecta de manera uniforme sobre la totalitat del període contractual i els preus dels tres exercicis mantenen la línia percentual d'increments derivada dels acords salarials, recollida al capítol 5.

Els preus de les tres anualitats queden determinats en el moment de l'adjudicació per aplicació d'aquesta regla, fixada als plecs.

La puntuació de cada concepte és proporcional al pes econòmic de cada perfil professional sobre el conjunt del contracte, calculat a partir de les hores del basal compromès i del preu unitari màxim corresponent:

Concepte de licitació	Preu unitari màxim	Punts
Preu/hora de Gestor/a, exercici 2027	24,78 €/h	34,7
Preu/hora de Coordinador/a, exercici 2027	25,50 €/h	3,9
Preu/hora de Supervisor/a, exercici 2027	27,26 €/h	2,4
Total criteri B.2		**41,0**

La valoració de cada concepte es regirà per la fórmula següent, en què l'import de licitació (IL) és el preu unitari màxim de 2027 del perfil corresponent i el valor de ponderació (VP) serà 1 per a tots els conceptes:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL}\right) \times \left(\frac{1}{VP}\right)\right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
P = Punts criteri econòmic
O_m = Oferta Millor
O_v = Oferta a Valorar
IL = Import de Licitació
VP = Valor de ponderació

9.3. Normalització de les puntuacions dels criteris que depenen d'un judici de valor i llindar d'aplicació

Sempre i quan hi hagi més d'una oferta, en relació als criteris sotmesos a judici de valor, es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri. Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fòrmula:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar
P = Puntuació del criteri
Vtop= Valoració Tècnica de l'Oferta que es puntua
VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cadascun dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat sempre i quan es compleixi, respecte a cada criteri i subcriteri, el requisit que es detalla al paràgraf següent. Posteriorment a l'apliació de la fòrmula per a cada criteri i subcriteri, s'obtindrà la puntuació total.S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

10. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

Si el licitador presenta una oferta en què obté el 76% o més dels punts en el conjunt de criteris subjectes a judici de valor més els automàtics qualitatius, i presenta una oferta econòmica amb una baixa igual o superior en un 30% respecte la mitjana aritmètica de les ofertes en algun dels criteris econòmics, es considerarà que podria constituir una oferta anormalment baixa.

En el cas que només hi hagi un licitador s'entendrà quan l'oferta en el conjunt de criteris subjectes a judici de valor més automàtics qualitatius obtingui el 76% dels punts o més, i presenti una oferta econòmica amb una baixa igual o superior en un 35% respecte l'import màxim establert sense IVA en algun dels criteris econòmics.

Si l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 149 LCSP comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè no compleix la normativa sobre subcontractació, les obligacions aplicables en matèria de medi ambient, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201 de la LCSP. En aquests casos i també com seguidament es dirà es seguirà el procediment previst a l'article 149.4 de la LCSP.

En cas d'exclusió d'una d'oferta per presentar valors anormals, quan la valoració de l'oferta econòmica estigui condicionada per la proposició exclosa, la mesa de contractació procedirà a efectuar una nova valoració de les ofertes econòmiques admeses i a

classificar la totalitat de les proposicions conforme a tots els criteris d'adjudicació quantificables establerts en el plec, sense tenir en compte l'oferta exclosa.

11. Garantia definitiva

Sí: ☒ No: ☐

Atès que el contracte s'adjudica per preus unitaris, la garantia definitiva serà del 5 % del pressupost base de licitació, IVA exclòs

12. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.

L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent.

Aquestes condicions tenen al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

13. Condicions essencials del contracte

- És condició essencial del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.
- L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent.
- El contractista només pot destinar les dades de forma exclusiva a les finalitats indicades a l'apartat "protecció de dades".
- El contractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.
- El contractista ha de presentar abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estan ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis

associats a aquests. Igualment haurà de comunicar qualsevol canvi en les dades facilitades.

- Cobertura del dimensionament planificat.
- Compliment de la formació establerta, tant pel que fa a temari, hores i qualitat de la mateixa.
- Compliment dels procediments, instruccions i protocols del SEM per part de tots els professionals adscrits a la prestació del servei.
- Mantenir en tot moment les millores de les condicions laborals i salarials ofertes i acceptades pel SEM.
- Manteniment dels nivells de qualitat exigits al servei

L'incompliment de les obligacions essencials podrà esdevenir causa de resolució contractual.

14. Penalitats

Les penalitats resultants dels incompliments en els paràmetres de prestació del servei seran acumulatives dins del període de facturació en que recaiguin, i s'aplicaran sobre l'import de facturació sense IVA. En cap cas aquestes penalitats podran anar a compte de l'import del complement de millora salarial assumit pel SEM. Al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) es detalla la forma de càlcul dels indicadors de qualitat.

		PENALITATS LLIGADES ALS INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI			
		CONCEPTE	**DESCRIPCIÓ**	**LLINDAR**	**IMPORT** (fins a)
PRIMER NIVELL	*1.*	**Índex diari de trucades ateses**	% de trucades ateses respecte al total de trucades rebudes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput diari.*	< 99%	1.000 €/dia
				< 97%	2.000 €/dia
				< 95%	4.000 €/dia
	2.	**Índex de trucades ateses per franja**	Incompliment del % de trucades ateses en la mateixa franja horària (de 30 mins) més de 7 vegades en un mateix mes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput per franja.*	< 98%	1.000 €/franja
				< 96%	2.000 €/franja
				< 94%	4.000 €/franja
	3.	**Índex diari de trucades ateses en < 10 seg**	% de trucades ateses en < 10 seg. respecte al total de trucades rebudes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput diari.*	< 98%	1.000 €/dia
				< 95%	2.000 €/dia
				< 92%	4.000 €/dia
	4.	**Temps de gestió en demanda**	% de trucades gestionades en < 180 segons respecte al total de trucades ateses. S'exclouen alertes 112 i errònies. *Còmput diari.*	< 98%	1.000 €/dia
				< 96%	2.000 €/dia
				< 94%	4.000 €/dia
SEGON NIVELL ADMIN.	*5.*	**Índex diari de trucades ateses en < 20 seg**	85 % de trucades ateses en < 20 segons respecte al total de trucades ateses. S'exclouen els incidents nuls. *Còmput diari.*	< 85%	500 €/dia
				< 80%	1.000 €/dia
				< 75%	2.000 €/dia
	6.	**Temps gestió 2on nivell administratiu**	% de consultes administratives gestionades en < 5 minuts des de l'hora de traspàs, respecte al total de consultes administratives gestionades. *Còmput diari.*	< 95%	500 €/dia
				< 90%	1.000 €/dia
				< 85%	2.000 €/dia
	7.	**Temps retrucada**	% de consultes administratives retrucades classificades com urgents en < 60 minuts des de l'hora de traspàs, respecte al total de consultes administratives gestionades en retrucada. *Periodicitat: mensual*	< 98%	500 €/dia
				< 95%	1.000 €/dia
				< 90%	2.000 €/dia
GESTIÓ RECURSO	***8.***	**incompliment en l'índex de gestió d'intervenció P0**	% de pre-activacions de recursos sanitaris prioritat 0 realitzades en un temps < 90 segons respecte al total de pre-activacions de recursos sanitaris prioritat 0. Si hi ha més d'una intervenció prioritat 0 sols es considera la preactivada en primer lloc. *Còmput diari.*	< 90%	1.000 €/dia
				< 85%	2.000 €/dia
				< 80%	4.000 €/dia

	PENALITATS LLIGADES A DESCOBERTURES I ALTRES			
	CONCEPTE	**DESCRIPCIÓ**	**LLINDAR**	**IMPORT** (fins a)
1.	**Incompliment dels compromisos de flexibilitat. (Increment posicions)**	% de posicions efectivament operatives dins del termini del tram respecte de les requerides pel SEM en l'ordre d'activació, fins al límit del compromís declarat al model d'oferta. Verificació amb el registre de l'eina de seguiment de la cobertura. Còmput per activació.	<100%	300 € Posició
			< 75%	1000 €/ Posició
			< 50%	2.000 €/Posicio
2	**Incompliment dimensionament gestors de recursos, coordinador i supervisor.**	Hores de descobertura de les posicions de gestor de recursos, coordinador o supervisor. Aplicable tant a l'operativa diària, com als als acords associats a la flexibilitat per a increments sobtats de la demanda i els acords per a la reposició d'absències no previstes. *Còmput diari.*	< 1 hora	500 €/posició
			> 1 hora	1.000 €/posició
3	**Incompliment per no disponibilitat d'idioma**	Nombre d'incidents en que no s'ha pogut prestar el servei d'atenció de trucades en anglès, francès i intèrpret de signes per manca del professional corresponent (s'exclou el motiu per simultaneïtat). *Còmput mensual*	Per incidència	500 €/incidència
4	**Dèficit en la formació inicial i continuada dels gestors**	% d'hores de formació efectivament realitzades vs. les teòriques establertes per gestor. Aplica tant a la formació inicial com la continuada obligatòria. *Còmput semestral.*	< 85%	500 €/gestor
			< 70%	1.000 €/gestor
5	**Transició de contracte: Inici de la prestació del servei**	Retard en l'inici de la prestació del servei respecte a la data d'inici establerta. *Puntual*	Des del primer dia de retard	50.000 €/dia (total o parcial)
6	**Transició de contracte: devolució del servei**	*Incompliment manifest dels compromisos adquirits (temps i forma), definits en el Pla de transició en el traspàs del servei al nou adjudicatari un cop finalitzat el contracte.* *Puntual*	Des del primer dia de retard	50.000 €/dia (total o parcial)
7	**Incompliment en la uniformitat i/o identificació**	Nombre de professionals que no porten la uniformitat requerida al PPT. *Còmput diari.*		300 € per profess. i dia
		Nombre de professionals que porten la uniformitat en mal estat o amb identificació incorrecta. *Còmput diari.*		100 € per profess. i dia.
8	**Demora en el lliurament d'informes**	Demora en l'entrega dels informes operatius establerts. *Còmput mensual.*	> 24 hores	300 €/informe
			> 48 hores	600 €/informe
9	**Incompliment dels procediments operatius establerts**	Incompliment reiterat dels procediments establerts pel SEM. *Còmput mensual.*		1.000 € per procediment.

El SEM podrà aplicar aquestes penalitats en funció de la repercussió que hagin tingut o que hagin pogut tenir els incompliments en la prestació del servei i en seva operativa, del grau de negligència o culpa de l'empresa o del seu personal, del benefici econòmic que hagi pogut obtenir de l'incompliment l'empresa infractora i de la reincidència en els incompliments per part del contractista.

SEM es reserva el dret a rescindir el contracte en cas d'incompliment reiterat dels criteris

descrits en aquest apartat.

15. Persona responsable del contracte

Joan Torras, Cap de Processos CECOS

16. Modificació del contracte

Sí: ☒ No: ☐

Descripció: La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el procediment següent:

Es preveu una modificació del 20% de l'import inicial del contracte pels possibles supòsits següents:

- Augment de l'activitat assistencial com a conseqüència de l'increment de trucades que comporti redimensionar el servei que és objecte del contracte.
- Prestació de nous o diferents serveis encarregats pel CatSalut que suposin un increment de l'activitat que és objecte del contracte.

Reducció del basal compromès, fins a un màxim de 17.520 hores efectives anuals (equivalent al 2,72 % del basal anual), en cas de segregació del servei d'atenció a les persones sordes, actualment prestat per gestors amb acreditació d'interpretació de la llengua de signes catalana, cap a un altre model de gestió o contractació. La reducció s'aplicarà amb un preavís mínim de 60 dies i la distribució mensual mantindrà la proporcionalitat establerta, d'acord amb l'apartat 9.2 del PPT

Els preus aplicables a la modificació seran els mateixos que els preus adjudicats.

L'import associat a la modificació de contracte inclou tant la part vinculada directament a l'activitat (hores efectives x preu/hora), com el complement de millora salarial

17. Subcontractació

El contractista principal ha d'executar directament les tasques crítiques del contracte, que comprenen la totalitat de la prestació operativa del servei: l'atenció i la gestió de les trucades en tots els perfils de gestor, la coordinació i la supervisió del personal adscrit al basal compromès i a la flexibilitat operativa.

Aquesta determinació es fonamenta en la naturalesa crítica del servei El CECOS és la porta d'entrada de la ciutadania al sistema d'urgències i emergències sanitàries de Catalunya i presta servei de manera continuada, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. La seva activitat és dependent del temps: la rapidesa i la correcció en la recepció, la classificació i l'encaminament de cada alerta, i en l'activació dels recursos assistencials, condicionen la resposta sanitària posterior i, en darrer terme, el resultat en salut de les

persones ateses. La intervenció d'un tercer en aquestes tasques afegiria un nivell de gestió entre el SEM i el personal que atén la trucada, que dificultaria la resposta immediata davant les incidències i la reposició de les posicions.

La subcontractació resta admesa únicament per a prestacions accessòries de caràcter de suport a la operació no operatiu, com ara les plataformes tecnològiques de suport a la formació o a l'anàlisi de la qualitat. En aquests casos, el contractista ho ha de comunicar per escrit al SEM amb caràcter previ a l'inici de la prestació subcontractada, amb indicació de la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat del subcontractista.

L'execució directa de les tasques crítiques pel contractista principal té el caràcter d'obligació contractual essencial.

18. Revisió de preus

Sí: ☐ No: ☒

19. Termini de garantia

Sí: ☒ No: ☐

Descripció: Durant l'execució del contracte.

20. Dades de caràcter personal

S'habilita el *(contractista)*, encarregat del tractament, per tractar per compte de *(òrgan de contractació)*, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei.

Si: ☒ No: ☐

El tractament consistirà en: la gestió de la trucada de demanda i segon nivell amb la recollida i registre de tota la informació del pacient i/o de l'altertant necessària per a l'adequada gestió i encaminament de la incidència.

Concreció dels tractaments a realitzar:

x Recollida	x Registre
x Estructuració	x Modificació
_ Conservació	x Extracció
x Consulta	_ Comunicació per transmissió
_ Difusió	_ Interconnexió
_ Acarament	_ Limitació
_ Supressió	_ Destrucció
x Comunicació	_ Altres .....

Finalitat del tractament: l'atenció i la gestió de la demanda d'assistència sanitària urgent, de consulta i d'informació adreçada al CECOS, i la gestió operativa dels recursos assistencials, per garantir la resposta sanitària adequada a cada alerta, així com el seguiment i el control de la qualitat del servei prestat.

21. Contingut de la proposta a presentar pels licitadors

La proposta haurà d'incloure la totalitat dels criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor que s'enumeren a l'apartat A de la clàusula H del quadre de característiques del contracte.
Les propostes dels licitadors hauran d'ajustar-se al que preveu el plec de prescripcions tècniques i la seva presentació suposarà l'acceptació del contingut de la totalitat d'aquestes prescripcions o condicions, sense excepció o reserva alguna.

Es considera necessari que el licitador detalli en la seva proposta, com a mínim, els apartats referents als criteris de valoració sotmesos a judici de valor. La no inclusió d'aquests apartats suposarà la no avaluació de l'oferta.

En cap cas el licitador podrà incloure al sobre B (criteris sotmesos a judici de valor) qualsevol informació que s'hagi d'incloure al sobre C (criteris automàtics). En cas contrari, serà un motiu d'exclusió.

22. Model d'oferta econòmica i criteris qualitatius automàtics

Aquest model recull la totalitat de la documentació avaluable de forma automàtica, corresponent als criteris B.1 i B.2 de l'apartat H del quadre de característiques.

Compromisos de flexibilitat operativa i de cobertura (criteri B.1)

El licitador declara els compromisos següents, d'acord amb els apartats 15.1.3 i 15.2.4 del Plec de Prescripcions Tècniques.

a) Increment del volum de posicions per trams de temps de resposta

Tram de resposta	Escalat de puntuació (capítol 10)	Compromís del licitador (posicions per torn)
En 1 hora	≥ 4 posicions: 0,5 punts · ≥ 6 posicions: 1 punt · ≥ 8 posicions: 1,5 punts	
En 1 dia	≥ 10 posicions: 0,5 punts · ≥ 20 posicions: 1 punt · ≥ 30 posicions: 1,5 punts	
En 2 dies	≥ 8 posicions: 0,5 punts · ≥ 18 posicions: 1 punt · ≥ 28 posicions: 1,5 punts	
En 1 setmana	≥ 20 posicions: 0,5 punts · ≥ 30 posicions: 1 punt · ≥ 45 posicions: 1,5 punts	

b) Cobertura de les absències no previstes

Sala	Escalat de puntuació (capítol 10)	Compromís del licitador (treballadors mobilitzables al dia)
Sala Emergències Hospitalet	≥ 4 treballadors: 0,25 punts · ≥ 6 treballadors: 0,5 punts · ≥ 8 treballadors: 1 punt	
Sala 061/Salut Respon (Administrativa)	≥ 2 treballadors: 0,25 punts · ≥ 4 treballadors: 0,5 punts · ≥ 5 treballadors: 1 punt	
Sala Barcelona	≥ 2 treballadors: 0,25 punts · ≥ 4 treballadors: 0,5 punts · ≥ 6 treballadors: 1 punt	
Sala Reus	≥ 2 treballadors: 0,25 punts · ≥ 4 treballadors: 0,5 punts · ≥ 6 treballadors: 1 punt	

Nombre enter de treballadors mobilitzables al dia per a la reposició de les absències no previstes de cada sala.

Oferta econòmica (criteri B.2)

El licitador ofereix un preu únic per hora efectiva per a cada perfil professional i exercici, amb independència del dia de la setmana, del caràcter festiu i de l'horari diürn o nocturn, d'acord amb l'apartat H del quadre de característiques.

Perfil professional i exercici	Preu unitari màxim (€/h efectiva, sense IVA)	Preu ofert (€/h efectiva, sense IVA)
Gestor/a 2027	24,78 €	
Coordinador/a 2027	25,50 €	
Supervisor/a 2027	27,26 €	

Preus en euros per hora efectiva, IVA exclòs, expressats amb un màxim de dos decimals. L'oferta que superi el preu unitari màxim d'algun perfil i exercici serà exclosa de la licitació.

23. Subrogació de personal

S'adjunta informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei, relativa a les persones treballadores respecte de les quals hi ha obligació de subrogar.

Així mateix, amb caràcter previ a la finalització del contracte objecte de la present licitació, i en el termini que li sigui requerit, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de facilitar la informació relativa a cadascun dels treballadors susceptibles de ser subrogats per la nova empresa, si escau.

En el cas que no faciliti o faciliti incorrectament la informació en el termini requerit, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte i li serà imposada una penalitat per

import del 2% del pressupost de licitació del contracte que es deduirà de l'import de la facturació o, en cas que no fos possible, de la garantia definitiva dipositada.

Signatura

Annex 1. Relació del personal objecte de subrogació

Aquest annex recull la relació del personal adscrit al servei respecte del qual hi ha obligació de subrogar, en els termes previstos al capítol 23 d'aquest informe. L'actual empresa prestadora del servei l'ha facilitada amb dades a 13 d'octubre de 2026.

Servei d'Atenció i Gestió de la demanda assignat al Centre Coordinador del Sistema d'Emergències Mèdiques
Juliol 2026

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
29/07/2008	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	5.618,34	3.033,39	1.930,73
02/04/2012	189	SUPERVISOR A	100,00			21.169,64	2.411,93	3.460,58	2.296,14
09/10/2006	289	COORDINADOR/A	76,92			14.389,63	3.600,00	4.526,81	2.650,10
30/07/2007	200	COORDINADOR/A	82,05			15.349,32	3.450,00	4.119,29	4.823,87
26/06/2006	189	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	1.805,17	7,37	253,23
31/07/2006	189	COORDINADOR/A	100,00			19.166,92	3.839,94	5.427,46	1.259,64
15/09/2001	100	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	6.202,24	3.969,37	5.045,18
26/10/2006	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	3.627,27	2.892,88	2.959,91
22/02/2008	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	12.380,24	6.101,54	2.528,82
11/07/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.344,42	3.812,40	3.595,06	3.566,33
01/12/2011	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	3.240,00	5.540,53	0,00
27/11/2006	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	3.840,00	4.968,16	849,92
02/07/2007	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	9.588,60	6.101,54	0,00
22/07/2013	289	COORDINADOR/A	82,05			16.198,28	3.000,00	4.355,62	1.079,65
01/06/2015	189	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	1.208,67	423,39	35,86

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
04/08/2014	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.723,27	3.160,86	4.121,83	935,77
01/08/2014	289	GESTOR TELEFONICO	76,92			13.885,99	2.798,94	2.475,62	2.423,39
26/06/2014	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.061,26	3.075,82	2.947,86	1.143,17
01/09/2015	189	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	2.744,75	2.886,07	1.289,33
01/09/2015	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	2.665,00	2.868,83	951,22
01/09/2015	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	2.430,63	2.344,37	573,59
01/08/2015	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	1.711,80	1.189,15	70,91
01/07/2016	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	4.615,92	2.204,01
27/07/2015	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.940,00	3.214,00	928,21
01/09/2015	189	GESTOR TELEFONICO	51,28		SI	9.470,77	2.700,00	3.396,32	2.416,74
01/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.240,00	2.940,92	978,98
15/07/2005	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.978,61	2.819,14	699,35
27/06/2007	189	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	3.599,90	3.022,90	5.586,39
01/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.141,24	2.771,21	1.297,98
15/11/2005	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.529,45	2.701,44	431,84
18/07/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.833,71	2.897,97	1.062,78
28/12/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.839,33	3.305,65	2.626,78
26/09/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.756,46	2.987,44	4.183,28
11/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	0,01		SI	4,61	1.236,43	75,35	458,27
27/11/2008	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.300,00	2.948,02	3.672,84
22/02/2008	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.595,00	2.951,71	976,54
01/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.228,67	3.004,11	4.237,17

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
22/07/2002	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	4.439,89	3.147,78	2.771,42
12/05/2004	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.194,61	1.699,17	2.594,05
01/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00		SI	18.052,51	2.966,76	2.672,47	165,18
22/10/2009	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	3.534,35	5.121,16	1.561,04
29/11/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.484,95	2.676,41	2.422,46
16/11/2006	189	GESTOR TELEFONICO	51,28		SI	9.257,33	2.245,00	601,80	293,49
25/07/2007	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	9.339,96	6.101,54	21,39
03/11/2008	189	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	3.294,10	3.025,57	2.284,77
30/07/2008	289	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	3.619,43	2.507,01	1.257,17
03/07/2008	289	SUPERVISOR A	92,31			19.956,25	3.598,94	5.113,42	4.179,02
28/12/2007	189	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	3.590,32	2.953,30	5.800,67
22/11/2005	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.827,96	3.057,69	5.289,98
14/11/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.534,16	2.449,74	2.549,54
07/01/2003	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	2.100,00	4.072,44	0,00
09/10/2006	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.599,90	2.774,32	1.359,96
11/12/2011	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.244,25	3.191,87	3.636,75
01/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.163,22	2.975,97	996,38
26/06/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.130,29	3.840,00	3.572,14	4.422,25
01/12/2011	100	GESTOR TELEFONICO	0,01		SI	1,81	1.200,00	0,84	0,00
11/08/2006	189	COORDINADOR/A	87,18		SI	16.309,00	3.485,85	4.055,17	1.491,19
19/12/2009	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	3.144,09	2.476,69	2.977,79
16/06/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.840,00	3.097,92	1.679,53
29/07/2008	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	3.840,00	5.957,96	2.015,61

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
03/06/2006	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	13.772,24	6.101,54	1.010,90
18/12/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.540,00	3.276,50	2.945,33
20/12/2008	289	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	2.929,28	2.184,41	845,40
09/06/2008	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			15.005,91	3.562,22	3.421,51	476,35
23/09/2002	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	4.363,98	2.876,94	1.283,37
22/02/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	1.800,00	4.615,92	0,00
14/06/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.765,31	3.051,12	1.074,59
14/07/2003	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.894,02	2.696,88	726,89
02/06/2010	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.287,56	2.818,74	912,24
20/03/1998	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	2.723,64	4.574,44	788,71
01/12/2011	100	GESTOR TELEFONICO	64,10			11.571,66	1.561,61	476,52	10,03
28/12/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.763,23	3.157,06	4.372,44
07/11/2003	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.100,00	4.615,92	1.118,24
27/03/2002	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	4.426,11	2.828,38	1.368,92
14/06/2007	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.600,00	2.895,52	943,15
23/10/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.057,06	3.834,52	3.256,40	4.321,88
13/11/2006	189	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	3.600,00	2.963,02	1.909,75
22/02/2008	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			15.178,58	3.600,00	3.809,33	3.836,57
24/08/2001	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	4.439,89	3.263,86	3.814,11
31/01/2005	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.100,00	5.306,50	2.993,57
09/06/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.835,52	2.932,25	1.402,43
26/06/2006	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.589,18	2.705,79	3.570,42

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
13/04/2012	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	1.200,00	4.772,68	2.931,00
21/11/2005	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	3.838,71	5.751,33	3.180,99
26/06/2006	289	GESTOR TELEFONICO	71,79			12.959,90	3.447,18	2.632,59	111,38
12/02/2001	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.400,00	4.812,35	652,77
17/11/2004	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.590,43	2.216,60	1.105,27
01/12/2011	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	1.597,58	502,03	0,00
08/03/2001	289	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	4.361,03	3.010,71	1.044,50
14/11/2005	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.828,98	2.999,00	3.876,86
14/06/2007	189	COORDINADOR/A	51,28		SI	9.593,09	3.023,42	2.260,92	708,17
06/04/2005	289	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	2.100,00	4.072,44	548,11
26/06/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.824,39	1.498,51	2.656,27
27/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.959,98	2.731,82	2.295,46
01/07/2010	289	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	3.043,21	2.471,33	2.752,79
21/09/2009	189	COORDINADOR/A	100,00			19.848,62	1.500,00	7.270,48	1.344,37
10/02/2011	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.839,99	3.254,54	2.928,36	632,36
21/12/2001	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.806,93	2.396,78	2.995,89
20/08/2002	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	3.828,24	2.483,67	1.793,07
01/08/2014	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.240,00	3.159,50	1.114,25
01/03/2012	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.212,58	3.246,88	4.005,27
13/05/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	1.800,00	4.946,05	914,14
24/10/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.837,53	3.116,38	4.534,50
28/02/2009	200	GESTOR TELEFONICO	73,59			13.355,27	3.172,06	2.951,57	1.414,36

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
07/11/2003	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.100,00	5.001,61	880,49
14/12/2006	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.599,90	2.851,82	1.362,44
21/12/2001	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	4.174,75	2.575,54	3.747,39
01/05/2010	289	GESTOR TELEFONICO	69,23		SI	12.497,75	3.297,56	2.833,86	1.453,60
10/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.194,67	3.003,18	924,21
22/12/2009	289	GESTOR TELEFONICO	71,79			13.021,50	3.298,58	2.958,51	1.231,84
19/10/2009	189	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	3.480,39	4.762,35	3.612,41
10/04/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00		SI	18.052,51	2.832,06	1.724,95	592,23
28/12/2007	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	3.840,00	5.881,88	4.114,53
29/05/2006	189	GESTOR TELEFONICO	76,92		SI	13.885,99	3.025,13	1.884,19	2.073,65
27/07/2010	189	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.300,00	3.165,07	3.435,33
26/06/2006	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	3.549,54	2.573,75	3.066,73
26/06/2006	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.700,12	2.871,30	2.504,41
16/11/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.540,99	2.560,37	1.057,88
10/01/2005	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	2.100,00	5.334,00	4.435,98
03/04/2000	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	2.658,16	7.106,53	819,04
27/06/2007	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.872,90	3.054,97	2.555,32
27/11/2008	189	GESTOR TELEFONICO	50,00		SI	9.026,26	1.500,00	3.665,04	1.058,40
12/05/2012	189	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	1.200,00	4.603,49	2.249,50
01/01/2010	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.055,31	3.243,25	2.873,44	805,23
18/04/2012	189	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	1.200,00	4.731,13	3.410,49
20/03/2006	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.600,00	2.791,02	1.380,91

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
26/06/2006	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.842,96	3.600,00	3.115,30	3.323,74
07/07/2008	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	3.510,89	2.536,94	2.053,32
22/02/2008	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.840,00	3.057,92	1.565,18
02/06/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.306,11	2.407,21	2.501,54
18/07/2007	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.682,01	2.945,93	4.222,77
26/02/2005	289	GESTOR TELEFONICO	41,03		SI	7.406,94	2.100,00	3.744,88	693,48
16/05/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	3.839,95	3.215,35	4.407,69
25/06/2002	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.113,92	4.439,83	3.449,61	5.190,64
06/06/2009	289	GESTOR TELEFONICO	35,90			6.480,85	2.746,57	2.259,43	749,45
01/07/2010	189	SUPERVISOR A	82,05		SI	16.922,64	3.262,61	5.000,86	0,00
17/10/2015	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.072,44	1.347,45
24/11/2015	289	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	900,00	4.072,44	3.751,96
24/11/2015	189	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	2.918,75	7.962,95	0,00
10/12/2015	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.489,82	900,00	5.869,83	4.073,00
14/12/2015	100	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	5.027,93	1.110,08
28/12/2015	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	5.272,16	1.504,23
01/03/2017	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.435,39	1.382,45
01/02/2016	189	GESTOR TELEFONICO	51,28		SI	9.257,33	900,00	3.635,98	1.200,74
16/03/2016	189	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.812,08	900,00	4.207,03	2.209,39
13/06/2016	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.072,44	3.086,57
07/10/2016	189	SUPERVISOR A	100,00			21.651,15	900,00	7.357,02	2.729,99
07/10/2016	289	GESTOR TELEFONICO	76,92			13.885,99	900,00	4.422,10	3.182,29

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
07/10/2016	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	5.200,55	4.371,55
07/10/2016	289	GESTOR TELEFONICO	30,77		SI	5.554,76	900,00	2.406,31	920,32
18/10/2016	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.409,74	900,00	3.015,96	1.227,35
11/11/2016	200	COORDINADOR/A	92,31			17.718,51	900,00	6.821,26	4.331,90
11/11/2016	289	COORDINADOR/A	82,05			15.726,15	900,00	6.177,74	782,01
11/11/2016	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	900,00	6.851,57	2.163,22
22/11/2016	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	900,00	4.490,29	1.398,89
23/11/2016	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.202,01	900,00	4.982,14	971,67
27/12/2016	289	GESTOR TELEFONICO	53,85		SI	9.721,28	900,00	4.216,13	753,06
25/04/2017	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.407,66	900,00	6.178,96	1.175,93
01/06/2017	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	900,00	6.779,75	1.602,99
01/06/2017	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.691,66	1.433,25
12/07/2017	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	4.615,92	28,00
17/07/2017	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	5.197,92	3.604,51
17/07/2017	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.262,28	1.289,33
17/07/2017	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	900,00	4.738,47	2.965,12
26/09/2017	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	900,00	4.755,52	1.218,47
01/11/2017	200	GESTOR TELEFONICO	71,79		SI	12.959,90	600,00	4.072,44	2.471,17
31/07/2026	100	COORDINADOR/A	100,00			18.715,43	0,00	4.925,60	2.041,49
22/11/2017	200	COORDINADOR/A	89,74			17.239,56	600,00	6.013,60	3.596,60
01/01/2022	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	300,00	4.676,30	409,32
22/05/2018	100	COORDINADOR/A	100,00			19.521,62	600,00	7.201,61	3.213,63
22/05/2018	100	COORDINADOR/A	100,00			19.275,34	600,00	6.885,31	909,63
22/05/2018	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.699,74	4.473,25

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
22/05/2018	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	4.615,92	377,45
05/03/2020	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.566,02	2.649,74
25/05/2018	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.072,44	835,78
26/06/2018	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	4.615,92	2.033,08
26/06/2018	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	4.840,97	1.075,47
01/07/2020	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.083,14	600,00	5.458,29	919,57
08/08/2018	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.061,78	600,00	5.325,96	1.500,48
23/08/2018	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	600,00	3.834,99	602,06
23/08/2018	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.130,21	600,00	5.557,57	4.426,83
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	3.710,98	2.366,62
01/11/2018	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.072,44	2.395,61
27/02/2020	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			15.022,05	600,00	5.287,41	3.573,35
20/05/2019	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.140,51	600,00	5.572,21	2.823,06
20/05/2019	189	GESTOR TELEFONICO	87,18		SI	15.738,18	600,00	4.306,91	4.323,15
27/02/2020	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	600,00	5.673,06	1.230,08
05/03/2020	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.447,99	1.911,61
01/07/2019	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.167,88	5.784,38
01/07/2019	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.009,99	2.527,34
02/12/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	5.286,39	3.753,78
22/08/2019	100	COORDINADOR/A	100,00			19.242,46	600,00	7.569,57	923,85
01/09/2019	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.515,38	2.597,17
01/09/2019	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.656,82	2.764,60

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
18/11/2019	200	GESTOR TELEFONICO	76,92		SI	13.885,99	600,00	4.072,44	1.283,82
18/11/2019	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	600,00	4.811,41	1.481,92
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.467,11	3.938,79
01/01/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.615,92	1.699,52
18/07/2020	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.449,99	660,88
18/07/2020	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.265,97	1.302,61
17/03/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.664,44	2.672,38
17/03/2020	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.260,67	600,00	5.202,55	1.344,38
01/08/2021	100	GESTOR TELEFONICO	82,05		SI	14.901,65	300,00	4.477,80	3.865,55
22/03/2020	100	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	600,00	8.063,72	832,01
22/03/2020	200	GESTOR TELEFONICO	69,23		SI	12.497,75	600,00	4.929,80	2.776,98
02/12/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.976,39	842,55
18/07/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.072,44	1.021,78
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.446,87	1.222,06
24/07/2020	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.306,50	1.293,06
24/07/2020	100	COORDINADOR/A	100,00			18.829,77	600,00	5.380,26	700,98
24/07/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.249,05	601,99
24/07/2020	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.316,50	3.207,87
01/08/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.490,71	735,70
01/08/2020	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.072,44	370,85
01/08/2020	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.230,42	1.414,23
01/08/2020	289	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	600,00	4.072,44	1.293,59

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/08/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.492,87	730,88
20/08/2020	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.180,54	1.866,93
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.413,57	1.343,29
28/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	380,37
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	186,89
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.415,21	587,02
01/09/2020	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	600,00	5.067,84	2.579,77
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	76,92			13.885,99	300,00	4.072,44	1.364,92
15/12/2021	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.644,59	1.105,14
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.583,72	1.290,81
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.828,02	1.342,90
03/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	600,00	4.573,27	2.055,17
03/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	600,00	4.587,28	3.945,91
03/10/2020	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.598,82	1.044,15
03/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.661,72	786,83
07/10/2020	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.291,37	1.529,77
07/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.312,37	804,86
07/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	600,00	4.297,81	755,05
07/10/2020	289	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	600,00	4.523,44	564,79
07/10/2020	100	COORDINADOR/A	100,00			19.551,81	600,00	6.952,08	1.484,28
14/10/2020	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	600,00	5.203,94	1.123,60
16/01/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	1.758,31	5.364,35	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
12/02/2021	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.684,23	720,19
01/11/2020	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.615,92	1.040,63
28/03/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.296,94	920,03
25/11/2020	100	COORDINADOR/A	100,00			18.813,32	300,00	7.251,92	5.550,64
27/11/2020	100	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	300,00	7.313,20	2.063,69
01/08/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	290,26
02/12/2021	100	COORDINADOR/A	100,00			19.312,64	300,00	6.730,45	1.571,40
22/12/2020	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	300,00	6.993,75	1.079,64
28/12/2020	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.122,19	1.311,40
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	3.906,56	998,06
01/10/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.256,21	0,00	5.507,93	875,33
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.402,53	821,93
01/04/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	1.338,38
01/04/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	2.982,09	1.680,21
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	2.239,33	1.589,27
12/04/2021	300	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	741,17
16/04/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.752,07	1.099,60
16/04/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.647,75	1.595,97
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.586,12	1.568,89
01/05/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.073,16	300,00	5.052,38	691,53
12/05/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	556,60
12/05/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.495,51	1.525,97
14/05/2021	100	COORDINADOR/A	100,00			19.082,25	300,00	7.332,31	1.539,62

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
15/05/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	724,00
19/05/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	1.670,92	225,41
29/05/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.702,68	1.033,40
11/12/2021	100	COORDINADOR/A	100,00			19.193,22	300,00	7.284,56	1.086,45
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.434,38	656,14
21/06/2021	300	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	1.081,19
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.821,82	883,08
02/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	4.027,32	2.127,01
11/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.072,44	738,62
14/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.460,08	775,16
16/07/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.995,58	300,00	5.208,22	1.228,52
16/07/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	5.093,47	1.033,30
16/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	53,59			9.674,34	0,00	4.488,64	1.062,87
04/12/2021	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	5.117,66	4.027,63
16/06/2022	289	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.874,38	300,00	4.690,21	613,28
17/12/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	769,70
17/06/2022	100	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	300,00	4.777,92	0,00
04/01/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.072,44	1.097,57
11/01/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.681,25	300,00	4.610,98	1.450,56
14/01/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.539,69	3.638,76
24/05/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	5.306,59	1.363,91
01/06/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.335,31	300,00	4.732,24	2.840,21

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/01/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	300,00	4.287,89	3.694,28
17/06/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.738,63	1.048,90
06/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	300,00	4.767,77	1.119,92
06/07/2022	200	COORDINADOR/A	89,74			17.438,91	300,00	5.927,98	1.329,38
12/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.128,28	1.125,82
15/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	85,90			15.531,96	300,00	4.771,48	1.258,66
22/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.631,28	637,19
22/07/2022	200	COORDINADOR/A	87,18			16.782,60	300,00	6.242,39	540,22
25/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	300,00	4.072,44	165,84
25/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.419,58	300,00	4.275,20	882,74
25/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.876,40	300,00	5.243,91	1.398,10
08/08/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.828,02	1.176,95
08/08/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.615,92	1.226,42
08/08/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.768,30	300,00	5.250,08	2.167,09
12/12/2025	502	GESTOR TELEFONICO	97,44			17.590,37	0,00	4.799,50	0,00
24/08/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.615,92	1.254,57
24/08/2022	200	GESTOR TELEFONICO	87,18			15.738,18	300,00	4.604,92	1.294,30
24/08/2022	200	GESTOR TELEFONICO	61,54		SI	11.109,51	300,00	4.072,44	900,51
01/09/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.820,48	300,00	4.843,94	3.676,30
12/09/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	5.130,82	1.772,30
12/09/2022	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	300,00	4.536,28	1.197,82
19/12/2023	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	5.077,92	1.571,40

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
20/09/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.056,80	300,00	5.181,93	1.301,00
20/09/2022	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.731,80	1.006,51
19/10/2022	100	SUPERVISOR A	100,00			20.624,79	1.758,31	8.100,57	1.027,41
19/10/2022	200	GESTOR TELEFONICO	75,90			13.701,86	300,00	4.072,44	1.761,13
16/11/2022	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.505,34	300,00	4.357,61	2.875,67
16/11/2022	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	1.670,92	0,00
21/11/2022	200	COORDINADOR/A	92,31			18.127,61	300,00	6.372,56	1.354,53
19/12/2022	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	3.012,27	786,45
01/01/2023	289	COORDINADOR/A	92,31			17.747,28	300,00	6.041,18	1.067,13
10/01/2023	200	GESTOR TELEFONICO	85,38			15.413,23	300,00	4.819,13	1.360,88
15/07/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.938,76	290,79
10/01/2023	189	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	300,00	4.861,92	1.969,29
19/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	51,28			9.257,33	0,00	4.119,90	1.012,28
09/02/2023	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	1.670,92	209,19
09/03/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.681,94	1.219,21
19/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	3.790,52	2.216,68
19/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.170,82	384,73
03/05/2023	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	3.660,96	1.832,70
11/05/2023	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.114,46	300,00	4.615,92	510,10
10/07/2025	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	382,51
06/06/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.743,62	3.863,43
07/06/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.233,46	300,00	4.694,08	3.810,52
07/06/2023	200	COORDINADOR/A	89,74			17.530,77	300,00	6.350,79	1.527,08

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
19/04/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.480,77
15/06/2023	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	300,00	1.670,92	1.485,24
01/10/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.320,14
31/01/2026	200	GESTOR TELEFONICO	57,95			10.461,43	0,00	4.072,44	910,63
29/06/2023	200	COORDINADOR/A	82,05			15.739,96	300,00	5.960,67	1.305,20
19/07/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	300,00	4.437,46	1.121,44
19/07/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.271,79	300,00	4.575,76	1.320,89
07/08/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	300,00	4.637,23	2.907,27
06/09/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	300,00	4.724,64	1.868,31
11/07/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	4.278,53	4.121,78
02/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.338,33	0,00	5.177,46	1.565,10
02/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.347,89	1.323,71
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
17/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.426,10	1.596,57
06/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.666,73	954,74
08/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.609,21	1.172,46
13/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	3.967,93	820,33
20/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.843,04	0,00	4.901,83	1.224,84
22/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.741,18	1.234,67
22/11/2023	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.167,49	0,00	5.579,83	898,79
22/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.826,32	0,00	4.864,68	1.495,82
22/11/2023	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.614,43	1.115,41

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
09/07/2026	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.546,82	5.130,60
18/11/2024	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.635,88	1.338,33
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.998,50	853,09
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.556,63	3.282,33
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.511,36	553,40
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	5.014,47	3.865,77
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	93,59			17.131,45	0,00	5.463,67	1.069,63
15/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.452,90	3.286,16
18/04/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	3.974,08	1.335,63
27/05/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	5.371,50	1.361,61
01/06/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	5.049,47	1.208,28
10/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.686,31	1.154,19
06/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	47,44			8.564,11	0,00	4.586,28	1.819,93
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	2.203,00	502,76
10/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.465,55	805,07
10/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.828,18	0,00	4.578,00	607,91
12/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.227,45	0,00	4.758,92	1.117,08
09/07/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.974,37	449,12
21/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	3.653,14	1.060,06
12/12/2025	289	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	105,41
21/06/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.613,59	1.446,19

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
15/07/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.559,94	1.254,45
16/07/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.507,66	0,00	4.478,88	981,36
10/07/2025	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	1.450,56
17/07/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	5.013,21	1.571,40
19/07/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.598,85
17/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,33			16.848,41	0,00	4.597,06	3.064,79
16/10/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.983,22	1.150,00
16/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.548,63	1.450,56
16/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.226,60	1.289,33
16/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.321,59	1.289,33
16/10/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.139,74
16/10/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.970,87	2.756,78
18/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	314,10
22/10/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	481,10
04/11/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.675,50
04/11/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.857,47	1.203,01
04/11/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	952,55
04/11/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.376,38
04/11/2024	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.504,05	1.214,32
07/11/2024	200	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.212,78	1.005,42
22/11/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.638,65	3.542,43

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/12/2024	200	GESTOR TELEFONICO	53,85			9.721,28	0,00	4.544,90	1.152,52
01/12/2024	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.072,44	1.257,01
01/12/2024	200	GESTOR TELEFONICO	61,54			11.109,51	0,00	4.072,44	1.405,05
01/12/2024	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	3.554,26	1.215,62
02/12/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.754,69
02/12/2024	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.571,40
12/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.546,82	558,13
05/02/2025	200	GESTOR TELEFONICO	87,18			15.738,18	0,00	4.102,14	1.554,34
10/03/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.767,31
10/03/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	736,66
01/04/2025	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.072,44	719,17
04/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	44,62			8.055,03	0,00	2.197,80	288,86
01/04/2025	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.072,44	770,86
22/04/2025	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	1.450,56
01/05/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	458,01
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.227,97	411,84
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.748,61	500,17
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	44,62			8.055,03	0,00	2.700,19	708,77
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.237,30	451,07
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.475,26	470,37
27/05/2025	200	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	2.127,36	454,64

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/06/2025	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	1.728,06
01/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.928,82
09/06/2025	100	COORDINADOR/A	100,00			18.707,27	0,00	4.615,92	0,00
11/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	313,41
11/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	361,64
17/06/2025	200	GESTOR TELEFONICO	88,72			16.016,19	0,00	4.072,44	970,94
18/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	382,83
18/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	483,19
18/06/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	1.852,08
18/06/2025	200	GESTOR TELEFONICO	80,26			14.488,94	0,00	4.072,44	1.261,21
01/07/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	2.132,11
18/07/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	275,66
18/07/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	125,65
24/07/2026	200	GESTOR TELEFONICO	98,21			17.729,37	0,00	4.837,43	247,23
25/07/2025	200	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.072,44	243,59
06/05/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	216,13
01/08/2025	200	GESTOR TELEFONICO	98,72			17.821,44	0,00	4.615,92	152,45
01/08/2025	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	172,72
07/08/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	47,07
15/09/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.615,92	60,80
01/10/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	42,56
01/10/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	137,66

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/10/2025	200	GESTOR TELEFONICO	56,41			10.183,42	0,00	4.072,44	146,45
17/10/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	111,92
29/06/2026	510	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	91,65
01/11/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	147,28
01/11/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	97,06
06/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
06/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	64,85
06/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	14,19
06/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00
06/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
01/05/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	42,56
10/11/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	30,40
01/07/2026	510	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	14,19
10/11/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	30,40
14/11/2025	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.672,91	0,00
01/07/2026	510	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.546,82	0,00
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	44,62			8.055,03	0,00	2.197,80	0,00
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	2.399,75	0,00
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	53,59			9.674,34	0,00	4.072,44	0,00
01/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/12/2025	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
01/05/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
01/07/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
01/07/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
12/12/2025	502	GESTOR TELEFONICO	50,26			9.073,19	0,00	2.475,61	0,00
15/12/2025	200	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	0,00
03/02/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
03/02/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.672,91	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	66,67			12.035,61	0,00	4.072,44	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
28/02/2026	502	GESTOR TELEFONICO	44,62			8.055,03	0,00	2.197,80	0,00
15/04/2026	200	GESTOR TELEFONICO	87,18			15.738,18	0,00	4.294,14	0,00
01/07/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
27/04/2026	200	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
27/04/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
27/04/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
16/06/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
19/05/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
15/05/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
15/05/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
15/05/2026	510	GESTOR TELEFONICO	92,31			16.664,27	0,00	4.546,82	0,00
15/05/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
15/05/2026	510	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	0,00
22/05/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
25/05/2026	510	GESTOR TELEFONICO	71,79			12.959,90	0,00	4.072,44	0,00
25/05/2026	100	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
25/05/2026	510	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00
01/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
17/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	97,44			17.590,37	0,00	4.799,50	0,00
01/06/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
04/06/2026	410	GESTOR TELEFONICO	100,00			18.052,51	0,00	4.925,60	0,00
10/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
10/06/2026	510	GESTOR TELEFONICO	58,72			10.600,43	0,00	4.072,44	0,00
10/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
16/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	86,41			15.599,17	0,00	4.256,21	0,00
16/06/2026	200	GESTOR TELEFONICO	86,41			15.599,17	0,00	4.256,21	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,10			16.987,41	0,00	4.634,99	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
23/06/2026	289	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	98,72			17.821,44	0,00	4.862,55	0,00
23/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
23/06/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
23/06/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	72,82			13.145,84	0,00	4.072,44	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	2.020,97	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.168,04	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,59			16.895,34	0,00	4.609,87	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	85,90			15.507,11	0,00	4.231,09	0,00
25/06/2026	289	GESTOR TELEFONICO	97,44			17.590,37	0,00	4.799,50	0,00
25/06/2026	502	GESTOR TELEFONICO	67,95			12.266,68	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	88,21			15.924,12	0,00	4.344,87	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	88,21			15.924,12	0,00	4.344,87	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,74			16.200,32	0,00	4.420,23	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	88,21			15.924,12	0,00	4.344,87	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	80,26			14.488,94	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.395,11	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	88,21			15.924,12	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	89,23			16.108,25	0,00	4.072,44	0,00
02/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	0,00
02/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	93,33			16.848,41	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	0,00
02/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,36			17.034,35	0,00	4.072,44	0,00
02/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	84,62			15.276,03	0,00	4.072,44	0,00
02/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,36			17.034,35	0,00	4.072,44	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	0,00
01/07/2026	300	GESTOR TELEFONICO	43,59			7.869,09	0,00	1.775,18	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	96,15			17.357,49	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	75,13			13.562,85	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,44			17.590,37	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	82,05			14.812,08	0,00	4.072,44	0,00
13/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	94,87			17.126,42	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	95,13			17.173,35	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	95,13			17.173,35	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	95,13			17.173,35	0,00	4.072,44	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	95,13			17.173,35	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,18			17.543,43	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,18			17.543,43	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,18			17.543,43	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,18			17.543,43	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	95,13			17.173,35	0,00	4.072,44	0,00
23/07/2026	502	GESTOR TELEFONICO	97,18			17.543,43	0,00	4.072,44	0,00
15/09/2001	100	SUPERVISOR A	100,00	SI		20.624,79	2.400,00	4.615,92	0,00
04/12/2013	189	GESTOR TELEFONICO	100,00	SI		18.052,51	1.200,00	4.615,92	0,00
14/12/2001	289	GESTOR TELEFONICO	82,05	SI		14.812,08	2.400,00	4.072,44	0,00
22/12/2011	189	GESTOR TELEFONICO	100,00	SI		18.052,51	1.200,00	4.615,92	360,41
13/07/2006	189	GESTOR TELEFONICO	100,00	SI		18.052,51	1.800,00	4.615,92	0,00
01/07/2010	289	GESTOR TELEFONICO	20,51	SI		3.702,57	1.500,00	835,26	0,00
28/04/2006	189	GESTOR TELEFONICO	87,18	SI		15.738,18	1.800,00	4.072,44	0,00
12/06/2006	189	GESTOR TELEFONICO	87,18	SI		15.738,18	1.800,00	4.072,44	0,00
19/06/2017	200	GESTOR TELEFONICO	82,05	SI		14.812,08	900,00	4.072,44	0,00
15/10/2018	100	GESTOR TELEFONICO	92,31	SI		16.664,27	600,00	4.072,44	0,00
01/08/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05	SI		14.812,08	300,00	4.072,44	0,00
01/12/2019	200	GESTOR TELEFONICO	61,54	SI		11.109,51	600,00	4.072,44	702,68
05/12/2007	189	SUPERVISOR A	100,00	SI		20.624,79	3.141,55	4.120,93	0,84
13/07/2011	189	COORDINADOR/A	100,00	SI		18.996,99	2.826,08	3.226,59	1.963,75
24/07/2022	200	GESTOR TELEFONICO	82,05	SI		14.812,08	1.172,28	1.393,21	0,00

Antiguitat	TC	Categoría professional	% Jornada	Reserva lloc de treball	Guarda Legal / Conciliació	Salari	Plusos Extra Conveni	Millores	Plusos Conveni
21/06/2021	200	GESTOR TELEFONICO	82,05	SI		14.814,18	300,00	4.072,44	460,81
01/06/2025	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	2.281,53	764,75
01/06/2023	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	300,00	1.984,09	0,00
01/09/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	316,40
01/09/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	231,69
01/09/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	366,62
01/12/2024	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	221,86
01/06/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	106,04
17/06/2025	300	GESTOR TELEFONICO	51,28			9.257,33	0,00	2.088,35	691,50
17/06/2025	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.992,13	945,13
23/06/2026	300	GESTOR TELEFONICO	48,72			8.795,18	0,00	1.984,09	0,00
23/06/2026	300	GESTOR TELEFONICO	41,03			7.406,94	0,00	1.670,92	0,00

Annex 2. Escandall de costos i preu per hora efectiva. Exercicis 2027 a 2029

Aquest annex presenta, per a cadascun dels exercicis 2027, 2028 i 2029, la cadena completa de càlcul del cost del servei i del preu per hora efectiva per a cadascun dels perfils professionals. La columna «Cost anual» expressa l'import anual agregat dels tres perfils; les columnes de la dreta expressen el cost per hora efectiva de cada perfil, en euros per hora. Tots els imports s'expressen sense IVA i arrodonits a dos decimals.

Exercici 2027

Concepte	Cost anual	Gestor	Coordinador	Supervisor
Gestor	6.047.787,37 €			
Coordinador	685.325,97 €			
Supervisor	428.901,88 €			
Retribució	**7.162.015,21 €**	**11,01 €**	**11,40 €**	**12,54 €**
Plus festiu especial	113.475,79 €	0,17 €	0,18 €	0,20 €
Plus festiu	117.708,51 €	0,18 €	0,19 €	0,21 €
Plus diumenges	191.774,74 €	0,29 €	0,31 €	0,34 €
Idiomes (anglès, francès)	15.592,80 €	0,03 €		
Plusos extraconveni	673.118,56 €	1,05 €	1,05 €	1,05 €
Retribució més plusos	**8.273.685,61 €**	**12,73 €**	**13,11 €**	**14,33 €**
Absentisme (9,5 %)	786.000,13 €	1,21 €	1,25 €	1,36 €
Formació contínua	201.709,63 €	0,31 €	0,32 €	0,36 €
Formació inicial	251.527,15 €	0,39 €	0,39 €	0,39 €
% Adherencia	1.228.801,43 €	1,91 €	1,97 €	1,79 €
Costos directes de personal	**10.741.723,94 €**	**16,55 €**	**17,04 €**	**18,23 €**
Cost de Seguretat Social (31,4 %)	3.372.901,32 €	5,20 €	5,35 €	5,72 €
Cost empresa de personal directe	**14.114.625,25 €**	**21,74 €**	**22,39 €**	**23,95 €**
Uniformes, auriculars, correus i altres	197.407,15 €	0,31 €	0,31 €	0,31 €
Total costos directes	**14.312.032,41 €**	**22,05 €**	**22,69 €**	**24,26 €**
Despeses generals (6 %)	858.721,94 €	1,32 €	1,36 €	1,46 €
Total costos	**15.170.754,35 €**	**23,37 €**	**24,05 €**	**25,71 €**
Benefici industrial (6 %)	910.245,26 €	1,40 €	1,44 €	1,54 €
Preu de licitació (hores efectives)	**16.080.999,61 €**	**24,78 €**	**25,50 €**	**27,26 €**

Exercici 2028

Concepte	Cost anual	Gestor	Coordinador	Supervisor
Gestor	6.294.595,07 €			
Coordinador	713.239,80 €			
Supervisor	444.091,91 €			
Retribució	**7.451.926,78 €**	**11,39 €**	**11,80 €**	**12,98 €**
Plus festiu especial	116.315,65 €	0,18 €	0,18 €	0,20 €
Plus festiu	120.654,29 €	0,18 €	0,19 €	0,21 €
Plus diumenges	196.574,17 €	0,30 €	0,31 €	0,34 €
Idiomes (anglès, francès)	15.592,80 €	0,03 €		
Plusos extraconveni	686.580,93 €	1,06 €	1,06 €	1,06 €
Retribució més plusos	**8.587.644,62 €**	**13,15 €**	**13,55 €**	**14,80 €**
Absentisme (9,5 %)	815.826,24 €	1,25 €	1,29 €	1,41 €
Formació contínua	208.914,74 €	0,32 €	0,33 €	0,37 €
Formació inicial	256.557,69 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €
% Adherencia	1.275.489,46 €	1,97 €	2,03 €	1,85 €
Costos directes de personal	**11.144.432,74 €**	**17,08 €**	**17,59 €**	**18,82 €**
Cost de Seguretat Social (31,4 %)	3.499.351,88 €	5,36 €	5,52 €	5,91 €
Cost empresa de personal directe	**14.643.784,62 €**	**22,45 €**	**23,11 €**	**24,74 €**
Uniformes, auriculars, correus i altres	226.355,30 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €
Total costos directes	**14.870.139,92 €**	**22,80 €**	**23,46 €**	**25,09 €**
Despeses generals (6 %)	892.208,40 €	1,37 €	1,41 €	1,51 €
Total costos	**15.762.348,31 €**	**24,17 €**	**24,87 €**	**26,59 €**
Benefici industrial (6 %)	945.740,90 €	1,45 €	1,49 €	1,60 €
Preu de licitació (hores efectives)	**16.708.089,21 €**	**25,62 €**	**26,36 €**	**28,19 €**

Exercici 2029

Concepte	Cost anual	Gestor	Coordinador	Supervisor
Gestor	6.549.284,75 €			
Coordinador	742.042,24 €			
Supervisor	459.657,71 €			
Retribució	**7.750.984,69 €**	**11,79 €**	**12,21 €**	**13,44 €**
Plus festiu especial	119.228,66 €	0,18 €	0,19 €	0,21 €
Plus festiu	123.675,95 €	0,19 €	0,19 €	0,22 €
Plus diumenges	201.497,23 €	0,31 €	0,32 €	0,35 €
Idiomes (anglès, francès)	15.592,80 €	0,03 €		
Plusos extraconveni	700.312,55 €	1,08 €	1,08 €	1,08 €
Retribució més plusos	**8.911.291,88 €**	**13,57 €**	**13,99 €**	**15,29 €**
Absentisme (9,5 %)	846.572,73 €	1,29 €	1,33 €	1,45 €
Formació contínua	215.771,63 €	0,33 €	0,34 €	0,37 €
Formació inicial	261.688,84 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €
% Adherencia	1.323.620,89 €	2,04 €	2,10 €	1,91 €
Costos directes de personal	**11.558.945,97 €**	**17,63 €**	**18,16 €**	**19,42 €**
Cost de Seguretat Social (31,4 %)	3.629.509,03 €	5,54 €	5,70 €	6,10 €
Cost empresa de personal directe	**15.188.455,00 €**	**23,17 €**	**23,86 €**	**25,52 €**
Uniformes, auriculars, correus i altres	255.882,40 €	0,39 €	0,39 €	0,39 €
Total costos directes	**15.444.337,41 €**	**23,56 €**	**24,25 €**	**25,91 €**
Despeses generals (6 %)	926.660,24 €	1,41 €	1,46 €	1,55 €
Total costos	**16.370.997,65 €**	**24,98 €**	**25,71 €**	**27,47 €**
Benefici industrial (6 %)	982.259,86 €	1,50 €	1,54 €	1,65 €
Preu de licitació (hores efectives)	**17.353.257,51 €**	**26,47 €**	**27,25 €**	**29,12 €**

Cada import d'aquesta taula prové del model de cost amb precisió completa i s'arrodoneix a dos decimals una única vegada, sobre el resultat final de cada concepte; no s'arrodoneixen imports parcials que després se sumin.